

10.5 Plan de Participación Ciudadana

La Participación Ciudadana es un proceso que está debidamente regulado, tanto a nivel local como internacional, cuya intención es, primordialmente, asegurar que la ciudadanía tenga acceso a información transparente y a oportunidades de intervención en los asuntos que sean de su interés.

En ocasiones, el concepto de participación ciudadana se presta a usos diversos y el proceso de consulta, en relación a Estudios de Impacto Ambiental, no está siempre claro. Es por ello que hay que señalar que el proceso de participación ciudadana llevado a cabo para este Estudio de Impacto Ambiental, se desarrolló con base en los lineamientos establecidos en la legislación panameña, en particular con lo estipulado en el Título IV del Decreto Ejecutivo 123, de agosto de 2009, que regula lo concerniente a la participación ciudadana en los Estudios de Impacto Ambiental, incluyendo la Estrategia de Participación Ciudadana, en que se busca informar a la ciudadanía acerca de las características de un proyecto, sus impactos potenciales, tanto negativos como positivos y las medidas planteadas para minimizar o compensar esos impactos.

Según la Red UNITAS, la consulta pública tiene como objetivos específicos *el difundir información y promover la participación de la sociedad civil, sistematizando las expectativas de la población e incorporándolas en el Plan de Manejo*. Esta organización expresa, igualmente, que la consulta *propicia escenarios de participación y establece una comunicación activa y permanente entre los actores sociales, organizaciones comunales, autoridades departamentales y municipales, con el fin de socializar el Proyecto y promover un proceso de análisis de los impactos ambientales y sociales* (Red UNITAS.org).

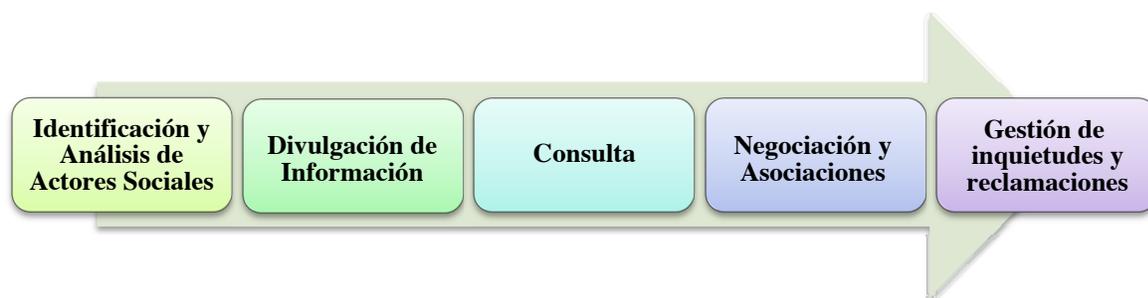
De acuerdo a lo señalado en la Ley 6 de 22 de enero de 2002 (Normas de Transparencia en la Gestión Pública en Panamá), la Consulta Pública consiste en el acto mediante el cual la entidad estatal pone a disposición del público en general información base sobre un tema específico y solicita opiniones, propuestas o sugerencias de los ciudadanos y/o de organizaciones sociales (www.libertadciudadana.org).

De esta manera, la participación ciudadana de los actores sociales dentro de un EsIA es un proceso que puede ocurrir en diferentes etapas del estudio.

La legislación ambiental vigente en Panamá especifica que durante la fase de ejecución del Estudio de Impacto Ambiental, se espera, para un Estudio Categoría III, que se elabore un Plan de Participación Ciudadana que debe ejecutarse durante la elaboración del Estudio. Este plan debe utilizar diversas herramientas metodológicas para obtener la percepción de la ciudadanía. De forma obligatoria, se estipula también que, al finalizar la elaboración del EsIA y durante el proceso de consulta que desarrolla el Ministerio de Ambiente, se realice un Foro Público, donde se da a conocer a los interesados los resultados del estudio y sus consultas.

Según los lineamientos de la Comisión Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), los elementos básicos para establecer relación con los actores sociales y cuyas tres primeras fases aplican durante el proceso de elaboración del EsIA son:

Figura 10-1. Proceso de Relacionamiento con Actores Sociales



Elaborado por URS Holdings. Con base en los lineamientos del IFC.

A continuación, el presente capítulo muestra el desarrollo metodológico del proceso de participación, durante la etapa de elaboración del Estudio de Impacto Ambiental, las acciones realizadas dentro de la estrategia de participación ciudadana, sus resultados y conclusiones, tomando en cuenta la normativa nacional e internacional vigente.

10.5.1 Objetivos

Los objetivos del proceso de participación ciudadana para este estudio se pueden sintetizar en:

- Caracterizar la población que reside en el área de influencia del proyecto
- Caracterizar los medios de comunicación, como agentes socializadores de información
- Establecer la opinión de expertos y/o usuarios en cuanto a la relación del proyecto con la red vial
- Conocer la percepción de residentes en el área de estudio socioeconómico definida para este estudio y de los actores claves con interés en el proyecto, con el propósito de orientar las estrategias y el diseño de acciones socio-ambientales idóneas.
- Informar a la población acerca del proyecto, específicamente sus componentes, sus beneficios e inconvenientes.

- Enriquecer la identificación de impactos socio-ambientales aplicables al proyecto y la elaboración de medidas preventivas, mitigadoras y/o compensadoras, a partir de la información aportada por la población, en las diversas instancias participativas.

10.5.2 Identificación de Actores Claves

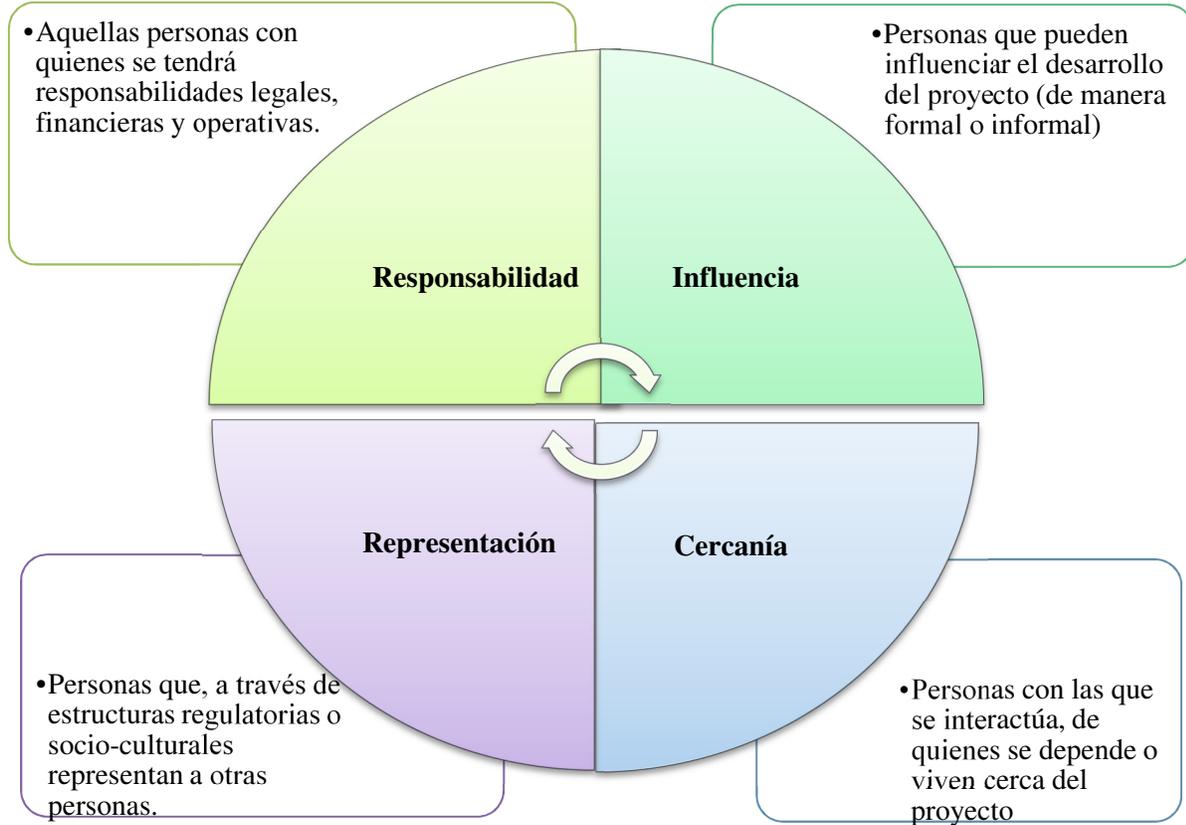
La importancia de los actores sociales en relación a un proyecto determinado ha sido ampliamente documentada por múltiples experiencias y estudios académicos. La percepción que tiene el PNUD refleja el rol que estos desempeñan:

- *Pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente una intervención) o son muy importantes para que una situación se manifieste de determinada forma.*
- *Tiene algo que ganar o algo que perder a partir de los resultados de una determinada intervención o la acción de otros actores(son afectados o afectan el desarrollo de determinadas actividades)*
- *Poseen información, recursos, experiencia y alguna forma de poder para influenciar la acción de otros.*
- *Actúan siempre con orientaciones, motivos, expectativas, fines, representaciones, valores, dentro de una situación determinada.*
- *Manifiestan diferentes usos, percepciones y valores respecto de –a su vez- diferentes aspectos de una realidad.⁷*

Podría señalarse, por lo tanto, que en relación a la Línea 2 del Metro de Panamá, existe una vasta diversidad y cantidad de actores que pudieran tener interés en este proyecto. Esta complejidad y amplitud de actores, ha sido abordada de la manera más sintética y simple posible, a partir cuatro criterios básicos que se muestran en la Figura 10-2.

7 PNUD (2013). Diagnóstico de Actores Claves para la mitigación y adaptación frente al cambio climático en las regiones de Piura y Tumbes. Descargado en marzo, 2015 de www.tacc.org.pe/estudios/1.Diagnostico_Actores_Final_2014.pdf.

Figura 10-2. Criterios de Identificación de Actores Claves



Elaborado por URS Holdings.

10.5.2.1 Mapeo de Actores

El mapeo de actores claves (MAC) es una herramienta de diagnóstico y gestión de proyectos, en el que se utilizan esquemas para representar la realidad social, comprenderla y establecer estrategias de cambio (Gutiérrez, 2007). A través del MAC no solo se obtiene un listado de posibles actores de un territorio, sino que se logra identificar sus ámbitos de intervención (Ceballos, M., 2004) y sus perspectivas en relación a los objetivos del proyecto planteado.

Esta es una metodología ampliamente extendida y vinculada con la teoría de redes sociales que se basa en el supuesto de que la realidad social se puede ver como si estuviera conformada por relaciones sociales donde participan actores sociales e instituciones sociales de diversos tipos, entre los que se generan vínculos que forman redes y según la posición que los distintos actores ocupan en dichas redes, se definen sus valores, creencias y comportamientos.

Para el proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá, el MAC se desarrolló desde dos ámbitos de investigación: por un lado, se aplicó una encuesta rápida a un grupo seleccionado al azar de 50 residentes en el área de estudio socioeconómico; por el otro, esta consultoría desarrolló un listado preliminar de potenciales actores, a partir de los criterios pre-establecidos. (Ver Anexo 10-1-A – Mapeo de Actores Claves).

Los resultados del mapeo de actores entre la población permitió agrupar los actores potenciales, en niveles de actuación territorial: el nivel 1 corresponde al nacional, el nivel 2, al ámbito metropolitano y el nivel 3, al ámbito de intervención de cada localidad o comunidad, como se especifica a continuación:

Figura 10-3. Niveles de Actuación de Actores Claves Identificados en el MAC para el proyecto



Elaborado por URS Holdings.

Con base en ambos resultados se identificaron cuatro niveles de actuación, que corresponden tanto al ámbito territorial especificado por los encuestados, como al de criterio establecido por la consultoría, a saber:

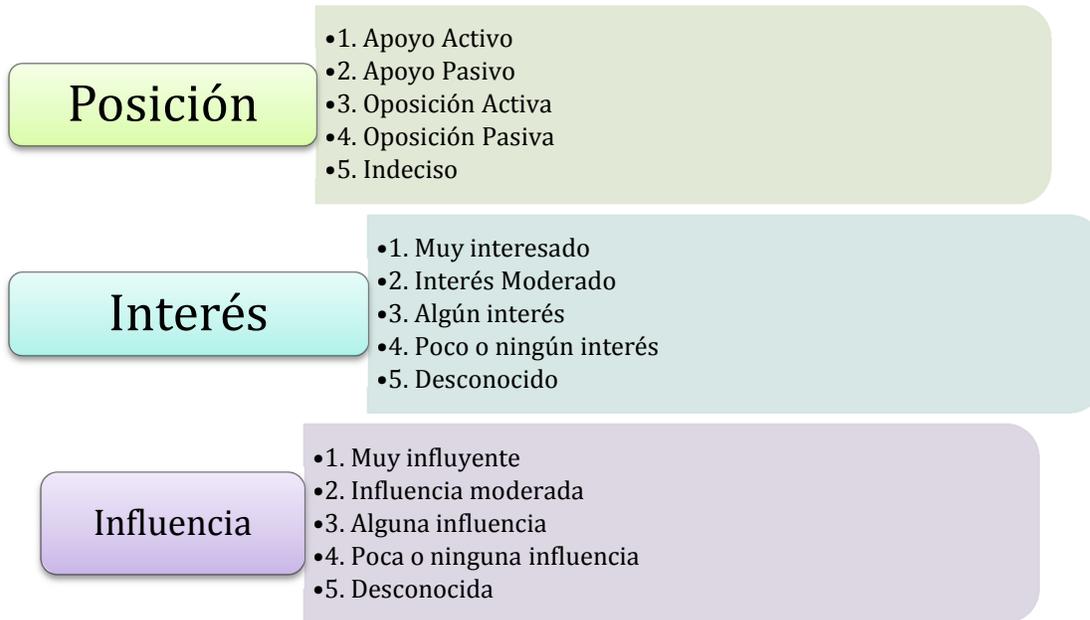
- **Político/Gubernamental**: representantes de entidades gubernamentales, de gobiernos locales y sectores representativos de la vida política. Este grupo se seleccionó debido a su injerencia política y administrativa en el ámbito de influencia en estudio. Su presencia facilita la complementación de acciones que pueden potenciar la ejecución del proyecto, en cuanto a sus beneficios y la mitigación de impactos socio-ambientales. Así mismo, al

sensibilizarles sobre el proyecto pueden brindar aportes y establecer compromisos que procuren el mayor beneficio para las partes interesadas y las comunidades, en general.

- **Empresarial/Gremial**: se refiere a quienes participan dentro de los diversos sectores productivos, generadores de bienes y servicios que representan una fuerza económica con la capacidad de ofrecer una perspectiva externa sobre los potenciales beneficios, afectaciones y medidas que debe adoptar el promotor del proyecto para garantizar la optimización de recursos y manejo socio-ambiental. Así mismo, se incluyen miembros de agrupaciones constituidas para garantizar la defensa de los intereses de su sector en particular, aportar soluciones a problemas del grupo y facilitar la toma de decisiones de los miembros de su sector, en particular. Se incluyen porque brindan la perspectiva de grupos específicos que pueden aportar puntos de vista técnico, jurídico y/o laboral, entre otros.
- **Socio-Culturales y Ambientales**: representan a sectores organizados de la sociedad civil, a entidades educativas y comunitarias, o bien a individuos, quienes pueden aportar una perspectiva independiente de alto valor, además de que podrían tener un rol importante en la aplicación de acciones concretas vinculadas a la mitigación de impactos socio-ambientales.
- **Comunitarios**: se refiere a individuos que representan, desde su liderazgo natural, a la comunidad, que constituye la unidad mínima de organización de la población local, por lo cual, su sensibilización en cuanto al proyecto y sus efectos positivos así como inconvenientes, facilita el aporte de los mismos en cuanto a su problemática y propuestas de solución que favorecen la mejor formulación del Plan de Manejo Ambiental y Social del Proyecto.

Posteriormente, se elaboró una tabla de roles, intereses e influencia de los actores claves identificados. La valoración de la posición, interés e influencia se presenta seguidamente en la Figura 10-4 y la Tabla 10-4.

Figura 10-4. Criterios de Valoración de la Posición, Interés e Influencia de Actores Claves Identificados



Elaborado por URS Holdings.

La Tabla 10-4 presenta los resultados, a continuación:

**Tabla 10-4
Roles, Intereses e Influencia de los Actores Claves Identificados para el Proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá**

Tipo de Actor	Actores Identificados	Competencia en Planificación Territorial, Desarrollo Urbano y Vialidad	Roles en relación a Línea 2 del Metro	Posición	Interés	Influencia
Gubernamental-Político	1 Ministerios	*Regulatoria *Asesoría	*Apoyo a la gestión eficiente del PMA y el Plan de	1	1	1
	2 Municipio de Panamá	*Administración *Supervisión	Reasentamiento y Asistencia Social (PRAS)	2	1	1
	3 Municipio de San Miguelito		*Seguimiento al Proyecto, prevención de conflictos y apoyo a la gestión	2	1	1
	4 Diputados			2	2	1

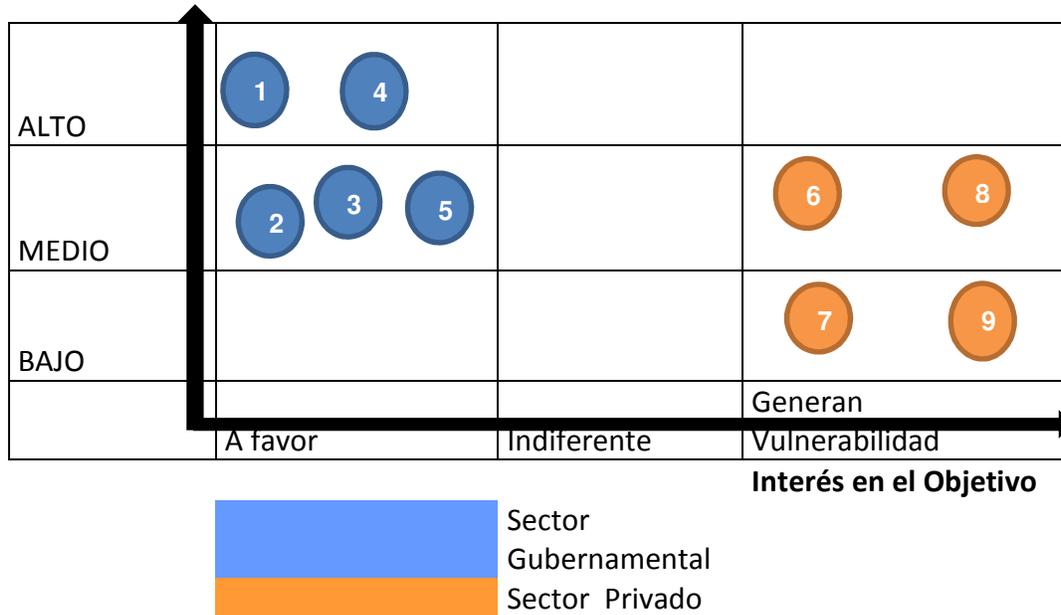
Tipo de Actor	Actores Identificados	Competencia en Planificación Territorial, Desarrollo Urbano y Vialidad	Roles en relación a Línea 2 del Metro	Posición	Interés	Influencia
	5 Representantes de los Corregimientos ubicados en la Ruta del Proyecto		eficiente del PMA y actividades del PRAS	1	1	2
	6 Partidos Políticos	*Asesoría	*Apoyo *Oposición *Generador de Opinión	Puede Variar	Puede Variar	Puede Variar
Empresarial	7 Empresas ubicadas en la ruta del proyecto	*Asesoría	*Apoyo *Oposición *Facilitador	Puede Variar	1	3
Gremial	8 Gremios Técnicos, Profesionales y Laborales	*Supervisión *Asesoría	*Opinión Técnico-Profesional	Puede variar	Puede variar	2
Socio-Cultural	9 Organizaciones Educativas, Sociales, Religiosas y Ambientales	*Supervisión *Asesoría	*Facilitador *Promotor *Regulador de Conflicto	Puede variar	2	3

Elaborado por URS Holdings, en base a propuesta de análisis de PNUD.

El análisis de las relaciones entre estos actores se presenta en la Figura 10-5.

Figura 10-5 Análisis de Relaciones de Interés entre Actores Claves del Proyecto

Niveles de Poder



Elaborado por URS Holdings

Después de establecer la tipología de actores claves con interés en el proyecto, se procedió a identificar los nombres y cargos de personas que pudieran llenar el perfil de actor clave y solicitar las entrevistas que servirían para identificar la percepción de este sector de la sociedad. Los resultados aparecen registrados en el acápite sobre entrevistas en este mismo capítulo.

10.5.3 Metodología de Participación Ciudadana

Con el propósito de asegurar la participación ciudadana durante la ejecución del Estudio de Impacto Ambiental se implementó una metodología que fuese apropiada al tipo de proyecto, representativa de la población del área de estudio socioeconómico y que, además, facilitara la participación, considerando la dimensión demográfica y socio-cultural de la población circundante.

Para este estudio se consideraron las siguientes instancias y mecanismos de participación:

- **La divulgación:** ocurre a través del uso de diversas estrategias de comunicación e información, que son implementadas durante el desarrollo del Estudio de Impacto Ambiental. Los mecanismos aplicables a este tema tienen que ver con el acceso a información relevante del proyecto. Para ello, se utilizaron herramientas visuales, tales como: pancartas, volantes, folletos, posters y presentación en power point (Ve Anexo 10-B-Mecanismos de Divulgación)
- **La consulta:** busca conocer la percepción de la ciudadanía acerca del proyecto y temas complementarios. Para efectos de este proyecto, ocurre en dos instancias: aquella dirigida a obtener la percepción acerca del proyecto y la que busca caracterizar el entorno socioeconómico y cultural, los medios de comunicación como agentes socializadores del proyecto y la relación proyecto-red vial. Estas instancias definen las formas los espacios de participación a utilizar, cuyos principales instrumentos se presentan en el Anexo 10-A y 10C-Mecanismos de Consulta y consisten en:
 - *Sondeo para Mapeo de Actores*
 - *Encuesta de Caracterización Socioeconómica*
 - *Encuesta de Caracterización de Medios de Comunicación*
 - *Encuesta de Percepción acerca del Proyecto*
 - *Entrevista de Percepción sobre el Proyecto a Actores Claves*
 - *Entrevista sobre Red Vial a Actores Sociales*
 - *Grupos Focales a segmentos de población*
 - *Reuniones Comunitarias*
 - *Reuniones con Actores Claves*

10.5.3.1 Metodología para la Aplicación de Instrumentos

Caracterización Socioeconómica

Para la caracterización socioeconómica del área de estudio, se integró una metodología que facilitara la prospección de datos socioeconómicos, tanto desde la perspectiva de los residentes como de los consultores. Para ello se decidió aplicar una encuesta al azar, a 55 residentes del

área: 34 del distrito de Panamá y 21 del distrito de San Miguelito. Dos de las encuestas de San Miguelito hubo que eliminarlas por información inconsistente.

La encuesta se distribuyó en 2 secciones:

- La primera, generalidades del encuestado cuya intención era elaborar un perfil de la población y, además, identificar rasgos de vulnerabilidad social entre ellos.
- La segunda, referente a aspectos comunitarios, estaba diseñada, de forma tal, que permitiese:
 - Elaborar un listado de facilidades de infraestructura y equipamiento, servicios sociales y actividades económicas a las que se dedica la población.
 - Identificar organizaciones comunitarias, líderes individuales y organizacionales.
 - Establecer el nivel de participación ciudadana de los encuestados y las redes de apoyo que les envuelven.
 - Caracterizar la situación del transporte desde su perspectiva
 - Enumerar los principales problemas que afectan a la comunidad donde residen.

Adicionalmente, se realizaron cuatro visitas de campo, por sectores, con lista de cotejo para identificar los elementos que integran los espacios sociales de actuación de la población del área circundante al proyecto. Luego, se procedió a realizar un análisis cruzado de las respuestas en ambos casos para proceder a la caracterización. Seguidamente, los resultados fueron comparados con los emanados del Censo de Población y Vivienda del año 2010.

Caracterización de Medios de Comunicación

El interés por realizar una caracterización rápida de los medios de comunicación, en el entorno del proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá obedece, fundamentalmente, al rol que, en la actualidad, ejercen estos medios, como agentes de socialización, al punto que, desde la perspectiva sociológica, pueden llegar a incluirse en la tipología de “*institución social*”. Desde esa dimensión se procuró elaborar una encuesta de caracterización que facilitara, por un lado, identificar los principales rasgos de los medios de comunicación existentes en la urbe capitalina

y, por el otro, obtener la percepción de éstos acerca de su rol en torno a proyectos de interés nacional, como la Línea 2 del Metro.

Se diseñaron, por lo tanto, preguntas básicas acerca de la estructura y funcionamiento del medio y preguntas de carácter perceptivo, que se incluyeron en la encuesta.

En el diseño del instrumento no se consideró que las preguntas solicitadas fuesen a generar reacciones adversas, lo que, en efecto ocurrió como se explica en los resultados obtenidos.

Encuesta de Percepción acerca del Proyecto

La encuesta de percepción acerca del proyecto para ser aplicada a una muestra representativa de población residente en el área de estudio socioeconómico y seleccionada al azar, se estructuró con preguntas abiertas y cerradas, integrada por dos secciones: la primera de ellas, buscaba recabar información básica acerca de la persona encuestada, con el propósito de elaborar un perfil de los encuestados; la segunda, pretendía obtener la opinión del encuestado acerca del proyecto a realizar, su percepción acerca de beneficios e inconvenientes del mismo y posibles recomendaciones a los promotores del proyecto.

Metodológicamente, se desarrollaron los siguientes componentes:

- **Población:** El universo poblacional que se utilizó fue el de los residentes de las localidades identificadas en la línea de base de este estudio, que es de 432,193 personas, de acuerdo al Censo de Población del 2010.
- **Muestra:** La muestra a seleccionar se determinó con un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 5%, a partir de la fórmula

$$n = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{(e^2 (N-1) + k^2 \times p \times q)}$$

N = Población.

k = Nivel de confianza de 99%

e = Error muestral deseado. En este caso, ±5%

p	=	Proporción de individuos. Se infiere $p=q=0.5$
q	=	(1-p)
n	=	Tamaño de la muestra

Para efectos de este estudio,

Muestra = 665 sujetos

Para establecer el perfil de los encuestados, se incluyeron preguntas relacionadas con variables demográficas, tales como sexo y edad; con variables educativas, como nivel de instrucción, con variables económicas, como condición de actividad y categoría de ocupación y con variables de vulnerabilidad, como composición familiar y carga económica.

El trabajo de campo para la aplicación de las encuestas fue realizado por un equipo de 5 personas y ejecutado en áreas próximas a la ruta del proyecto, a lo largo del área de estudio socioeconómico.

Entrevistas de Percepción a Actores Claves

Las entrevistas de percepción acerca del proyecto para ser aplicadas a una selección mínima de 45 actores claves, elegidos según criterios específicos y mapeo de actores explicado en acápites anteriores, fueron elaboradas con preguntas abiertas que facilitarían la opinión de los actores en relación al proyecto, sus beneficios e inconvenientes, así como las posibles recomendaciones a los promotores de proyecto.

Dos entrevistadores, debidamente instruidos, tuvieron la responsabilidad de aplicar la entrevista a los actores claves identificados para el proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá.

Entrevistas de Percepción de Red Vial

Las entrevistas de percepción acerca de la relación Línea 2 del Metro-Red Vial, fueron diseñadas para ser aplicadas a 20 individuos representativos de un segmento específico de actores claves con interés en el proyecto: autoridades reguladoras de la red (ATTT, MOP, MIVIOT y

Municipios) y transportistas. Entre estos actores, se procuró entrevistar a representantes de oficinas que participaran del proceso regulatorio del sistema vial y, en el caso de transportistas a algunos que representaran tanto al sector agremiado como al independiente.

La entrevista enfatizaba en preguntas que facilitarían la percepción de los entrevistados acerca del rol del sistema Metro y la Línea 2, en relación con la red vial y sus perspectivas de funcionamiento integrado.

Grupos Focales

Un grupo focal propicia una discusión personalizada que permite obtener información acerca de la percepción de grupos específicos de actores del área de influencia del proyecto. Esta entrevista grupal no estructurada pretendía generar discusión acerca de 3 temas básicos relacionados con el proyecto: situación actual del transporte, opinión sobre la Línea 2 del Metro y, como último tema, la posibilidad de integración del sistema de transporte público.

Se enfatizó en los participantes la necesidad de identificar posibles problemas, fortalezas y debilidades del proyecto, con el propósito de provocar aportes que contribuyeran a la toma de decisiones por parte de los promotores.

Se decidió realizar 5 sesiones, con duración aproximada de una hora cada una, en las que participaran entre 6 a 12 actores, con características homogéneas, a saber:

- Mujeres usuarias del Transporte Público: incluye mujeres profesionales, trabajadoras, estudiantes y/o madres de familia que, por la necesidad de movilizarse para realizar sus actividades, se sirven del transporte público.
- Estudiantes Universitarios: se refiere a estudiantes que estudian en diferentes universidades locales y que utilizan el transporte público.
- Transportistas: incluye propietarios o conductores de servicio de transporte público establecidos en el área de influencia del proyecto.

- Trabajadores: son personas residentes en el área de influencia del proyecto que laboran en sectores alejados de sus residencias y se ven obligados a desplazarse utilizando transporte público.
- Líderes Comunitarios: responde a un grupo de residentes del sector que, por sus actividades laborales y sociales, son considerados líderes.

Reuniones Comunitarias

Las reuniones comunitarias buscaban favorecer:

- El obtener la percepción del público participante acerca del proyecto mediante la utilización de herramientas como: presentación y sensibilización, presentaciones audiovisuales y exposiciones técnicas.
- Fortalecer la participación ciudadana dentro del proceso de consulta, al estimular, durante su desarrollo, la formulación de preguntas y la generación de respuestas relacionadas con el proyecto.

Como parte del proceso de divulgación y consulta para el EsIA, se programaron 15 reuniones dirigidas, tanto a residentes del área de influencia del proyecto como a actores claves, con una duración estimada de máximo 2 horas cada una. Todas las reuniones fueron realizadas cumpliendo la misma agenda: un componente informativo en el que se describía el proyecto, sus generalidades técnicas, beneficios e inconvenientes y un componente de participación abierta, en el que los integrantes del público podían formular preguntas a los representantes del Metro de Panamá y de esta consultoría, las que eran ampliamente respondidas, además de emitir sus opiniones, críticas, recomendaciones y sugerencias.

Foro Público

El Foro Público es un espacio de participación que permite la participación abierta y transparente de la ciudadanía ante la exposición de los componentes que integran el Estudio de Impacto Ambiental del proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá. Permite la interacción cara a cara entre los proponentes, el agente regulador ambiental (Ministerio de Ambiente), los consultores responsables de la elaboración de los estudios y la población en general, utilizando una

metodología participativa (sesión de preguntas y respuestas), con la participación de un moderador designado por el Ministerio competente.

El Foro se desarrolla en coordinación con el Ministerio del Ambiente, en fecha, lugar y hora accesibles al público interesado, el cual se informa mediante la colocación de pancartas, entrega de volantes de invitación al público en general, mediante invitaciones personalizadas y correos electrónico enviados a actores claves. Sus resultados se registran en documento independiente.

10.5.3.2 Proceso de Convocatoria y Divulgación

Para el proceso de convocatoria y divulgación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Que la convocatoria a las reuniones fuese amplia y expedita: Se decidió colocar posters y repartir volantes de invitación en lugares públicos informando de los sitios y horas de las reuniones comunitarias a realizar. Se dejaron volantes de invitación en Juntas Comunales y escuelas públicas de la zona. Las invitaciones para las reuniones con actores claves fueron enviadas vía correo electrónico o mediante llamadas telefónicas, con la colaboración de la SMP. Así mismo, se contó con la colaboración de las Juntas Comunales de algunos sectores para repartir invitaciones dentro de las comunidades.
- Que la convocatoria a los grupos focales fuese representativa: Para ello, se procuró la colaboración de las Juntas Comunales e Iglesias para la identificación y convocatoria a participantes.
- Que las formas de divulgación fuesen adecuadas a las comunidades y facilitasen el proceso de información. Por tal motivo, se escogió mostrar pancartas informativas a los encuestados y entrevistados y repartir estas pancartas acerca del proyecto durante la convocatoria a reuniones y durante las actividades de participación. Adicionalmente, se diseñó y presentó un folleto informativo para repartir en sitios públicos (10,000 ejemplares).

- Que los días y horas en que se aplicaran las encuestas y entrevistas facilitaran la participación. Las encuestas fueron realizadas, preferiblemente, en horas no laborales (durante la semana y fin de semana) en las áreas residenciales y durante horas laborales en las áreas comerciales. Las entrevistas se efectuaron en horas de oficina, entre lunes y viernes.

En la Tabla 10-5 se recoge un resumen del proceso de divulgación y consulta realizado, el cual se desarrolló durante el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y abril de 2015.

Tabla 10-5
Actividades Programadas de Participación Ciudadana

Actividad	Periodo (2014-2015)
Aplicación de Encuestas representativas Caracterización Socioeconómica Caracterización Medios de Comunicación Percepción acerca del Proyecto	Noviembre, 2014 – Marzo, 2015
Aplicación de Entrevistas a Actores Claves Mapeo de Actores Entrevistas de Percepción Entrevistas sobre Red Vial	Noviembre, 2014 - Marzo, 2015
Grupos Focales Mujeres Estudiantes Transportistas Trabajadores Líderes Comunitarios	Enero-Marzo, 2015
Reuniones Comunitarias <i>San Miguelito:</i> San Miguelito, Paraíso, Cincuentenario, Brisas del Golf <i>Panamá:</i> Villa Lucre, Pedregal-Las Acacias, Don Bosco, San Antonio, Cerro Viento (Los Pueblos-Metromall), 24 de Diciembre, Las Mañanitas, Tocumen/Altos de Tocumen/Nuevo Tocumen	Noviembre-Enero, 2015
Reunión con Actores Claves Institucionales Municipales Gremios Profesionales	Noviembre-Enero, 2015
Foro Público	Por determinar

Elaborado por URS Holdings.

10.5.4 Resultados de la Participación Ciudadana

10.5.4.1 Encuesta de Caracterización Socioeconómica

Se aplicaron 53 encuestas de caracterización a lo largo de la ruta del proyecto con el propósito de establecer un perfil de la composición familiar de quienes residen en este sector, su potencial vulnerabilidad, principales problemas comunitarios que perciben y liderazgo local.

Las características generales de los jefes de hogar de las familias donde se aplicó el instrumento, se presentan en la Tabla 10-6.

Tabla 10-6
Perfil de los Jefes de Hogar investigados para la
Caracterización Socioeconómica de este Estudio

SECTOR	Cantidad de Encuestados	Promedio de Edad	Nivel de Instrucción predominante	Sexo Predominante	Promedio de años de residir en el sector
San Miguelito	19	46	Universitario	Femenino	17
Panamá	34	42	Universitario	Femenino	17

Elaborado por URS Holdings

Como explica la tabla anterior, el promedio de edad de los encuestados se ubica entre los 42 y 46 años de edad, su nivel de instrucción es universitario, sexo femenino y un promedio de 17 años de residir en el sector.

La Tabla 10-7 explica las características sociodemográficas de los integrantes de las familias encuestadas para caracterizar a la población del área de estudio socioeconómico. El 61% de los integrantes de la familia en San Miguelito son dependientes, mientras que entre las familias ubicadas en los corregimientos de Panamá que forman parte de este estudio, el 51% son dependientes. No hay hacinamiento entre los hogares entrevistados. El 66% son mujeres en San Miguelito y el 55% lo son en Panamá.

Tabla 10-7
Composición Familiar de las Familias Encuestadas para la
Caracterización Socioeconómica del Área de Estudio

SECTOR	Cantidad Familias Encuestadas	Cantidad de personas que residen	Promedio de Habitantes por Vivienda	Cantidad de personas dependientes	Cantidad de menores de edad	Cantidad de mujeres	Cantidad de jubilados/ pensionados/ tercera edad	Cantidad de discapacitados
San Miguelito	19	41	2.2	25	15	27	3	0
Panamá	34	108	3.2	68	55	60	2	2

Elaborado por URS Holdings

Con respecto a los ingresos familiares, los resultados de la caracterización socioeconómica reflejan que en el distrito de San Miguelito existen dos promedios de ingresos dominantes: uno que es de B/1,122.22 en la región que abarca desde la Estación de San Miguelito hasta el área de El Crisol y el otro es de B/2,155.55 que predomina en el sector del corregimiento de Rufina Alfaro. Por otro lado, en el caso de Panamá, se observa una diferencia marcada entre los que viven hacia el sector de Tocumen, la 24 de Diciembre y Nuevo Tocumen, cuyo promedio de ingresos es de, aproximadamente, B/606.00, en comparación con el resto de la ruta del proyecto, que sobrepasa los B/1,000.00 mensuales.

Las viviendas son de tipo permanente y cuentan con los servicios básicos de agua potable, energía eléctrica y servicios sanitarios. El principal medio de transporte utilizado por la población es el de buses colectivos, al cual los residentes encuestados califican de deficiente.

Para los residentes, tanto de San Miguelito como de Panamá, los principales problemas comunitarios son: el transporte, la seguridad, la recolección de desechos, drogas, ruido y el mal estado de las calles.

No se observa un liderazgo claro de organizaciones o líderes individuales. Sin embargo, fueron mencionadas organizaciones como el Club de Leones, Vecinos Vigilantes, Iglesia Católica, Iglesia Evangélica y Junta Comunal. El liderazgo individual es relacionado con autoridades políticas y religiosas.

10.5.4.2 Encuesta de Caracterización de Medios de Comunicación

Con la caracterización de los medios de comunicación se tenía la intención de conocer, por un lado, información relevante que pudiera servir de apoyo al proceso de divulgación del proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá y, por el otro, establecer la percepción de los medios como forjadores de opinión y, en consecuencia, su rol para el desarrollo de proyectos como el Metro.

Durante el proceso de aplicación de la encuesta, se confrontó la limitación de que los principales medios de comunicación cuestionaron el interés de conocer información acerca de sus actividades, por lo que hubo que ajustar la propuesta metodológica inicial y obtener la percepción de 5 de los medios que aceptaron responder la encuesta y la percepción de 5 usuarios de medios, lo que, en términos investigativos, enriqueció la información.

Los resultados se reflejan en la Tabla 10-8 y el análisis respectivo.

Tabla 10-8
Caracterización de los Medios de Comunicación (perspectiva de los Medios)

Nombre del Medio	Forma de Gestión	Cobertura	Contenido de Mayor Audiencia	Programa de Mayor Audiencia	Rol como Forjador de Opinión en relación al Proyecto
MEDCOM	Privada	Nacional	Noticieros Familiares De Opinión	Telemetro Reporta	Estar a favor de que proyectos que hacen que el país avance sean de buenas noticias para los panameños y que estén bien informados
Radio Panamericana	Privada	Panamá Este	Noticieros Familiares Musicales	Éxitos de la Mañana	La emisora juega un papel importante, ya que se considera una de las emisoras locales con mayor audiencia en el este del país.
El Siglo	Privada	Nacional	Noticieros De Opinión De Realidad	No aplica	Informar a población los avances de este proyecto, ya que las personas están ansiosas de saber y el medio tiene el deber de resolver todas las interrogantes.
Hosanna Televisión	Privada	Nacional	Religioso	No respondió	La información completa del avance en este proyecto, los beneficios para comunicar al televidente y oyente sobre medidas.
Radio Metrópoli	Privada	Ciudad de Panamá	Noticieros Familiares	No respondió	Divulgación e Información durante el desarrollo del

Nombre del Medio	Forma de Gestión	Cobertura	Contenido de Mayor Audiencia	Programa de Mayor Audiencia	Rol como Forjador de Opinión en relación al Proyecto
			De Opinión		proyecto y después. Se espera que logre beneficiar no solamente al sector Este sino también al sector Oeste.

Elaborado por URS Holdings.

Para los medios de comunicación su rol es de gran importancia, en materia de divulgación de información del proyecto, además de comunicar sus beneficios y avances. Estos medios de gestión privada y cobertura local y nacional, expresaron que su contenido de mayor audiencia son los noticieros, los programas familiares y de opinión.

En el caso de los usuarios de medios, entre los 5 encuestados, todos profesionales (Abogado, Sociólogo, 2 Docentes y 1 Secretaria), no hubo preferencia hacia un tipo de medio: 2 de los encuestados prefirieron la televisión, 2 las redes sociales y 1 la radio. Tres de ellos prefieren Telemetro como la televisión que más ven, mientras que no hay preferencias por la radio (se mencionaron Radio Panamá, 88.5, Telemetro, KW Continente y RPC Radio) ni por los periódicos (con mención de La Estrella, Martes Financiero, Crítica, Mi Diario y Metro Libre). Entre los principales presentadores de programas mencionados se encuentran: Alvaro Alvarado (5 menciones), seguido de Eduardo Jaramillo y Hugo Famanía (2 menciones cada uno) y otros 6 presentadores, con una mención cada uno.

Para estos encuestados, la Línea 2 del Metro de Panamá es una respuesta excelente para la movilización de la gran cantidad de población que reside en el Este de la capital y que trabajan en el centro.

Consideran que el proyecto debe articularse adecuadamente con la Línea 1 del Metro, tomando en cuenta el estimado de personas que utilizarán este servicio para evitar aglomeraciones. Los usuarios esperan que se estudie bien el proyecto y se encuentre las mejores alternativas de transporte para ellos mientras se realiza la construcción, tomando las medidas pertinentes a fin de evitar los tranques y desvíos. Recomiendan que se realice con transparencia el proyecto, además

de revisar con cautela las adaptaciones y adecuaciones estructurales para personas con discapacidad al igual que para aquellas personas analfabetas.

10.5.4.3 Encuesta de Percepción acerca del Proyecto

La encuesta de percepción acerca del proyecto fue aplicada a una muestra representativa de 664 personas, residentes en los diferentes sectores ubicados a lo largo del alineamiento del proyecto.

La distribución de encuestados por sector se presenta en la Tabla 10-9.

Tabla 10-9
Distribución de Encuestados por Sector Geográfico

Sector	Área de Estudio Socioeconómico	Cantidad de Encuestados
1	San Miguelito-Paraíso-Cincuentenario	82
2	Villa Lucre-El Crisol-Brisas del Golf	53
3	Cerro Viento (Los Pueblos- Metro Mall) -San Antonio	90
4	Pedregal-Las Acacias-Don Bosco	121
5	Tocumen-Altos de Tocumen-Nuevo Tocumen	133
6	Las Mañanitas	42
7	24 de Diciembre	143
Total de Encuestados		664

Elaborado por URS Holdings

A partir de la información obtenida de la encuesta, se pudo construir un perfil de los encuestados y obtener la percepción ciudadana acerca del proyecto, tal y como se muestra seguidamente.

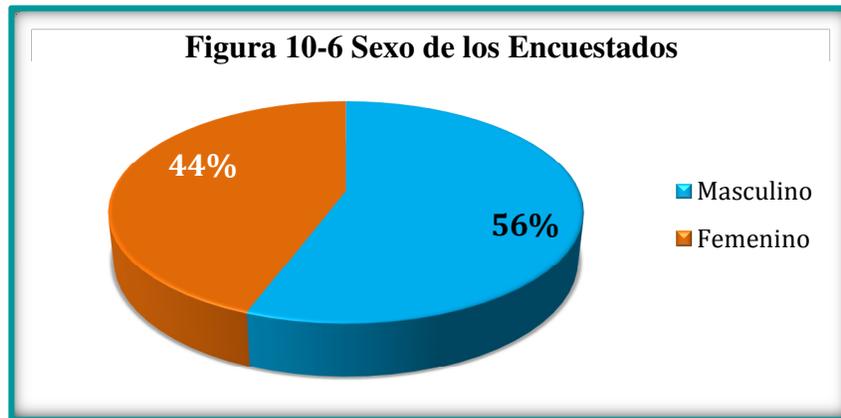
Perfil de los Encuestados

Este perfil refleja la condición socioeconómica que prevalece en el área de estudio socioeconómico para este proyecto, en el que se detecta una población joven, con niveles

educativos medios, insuficientes para los niveles de competitividad profesional que exige el mercado laboral hoy día, que laboran en actividades de bajos ingresos, sin auto propio y en familias relativamente grandes.

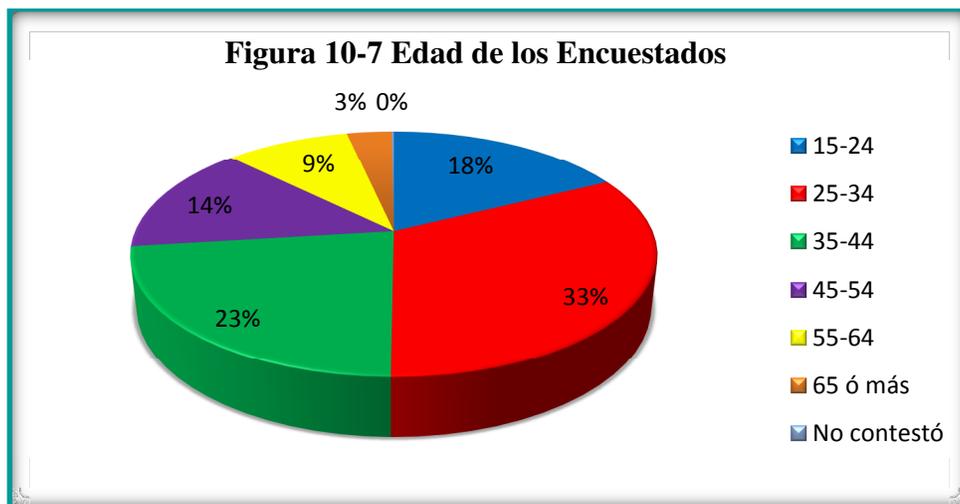
El detalle de esta caracterización se presenta seguidamente.

Generalidades de los Encuestados



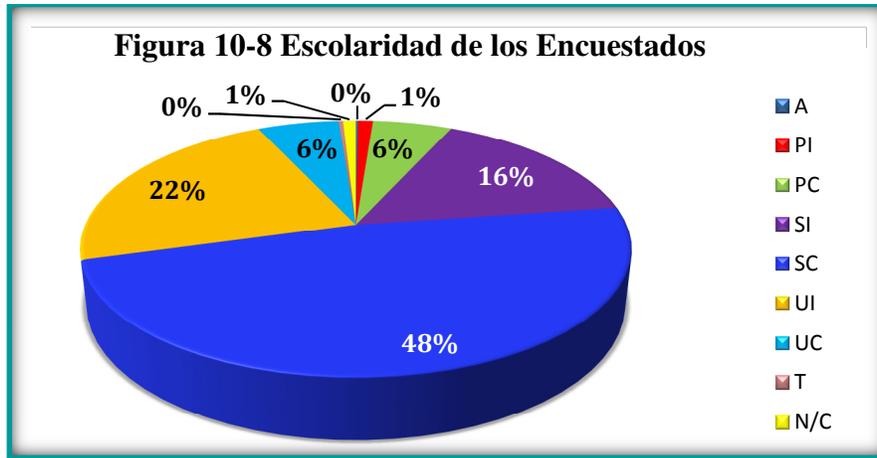
Elaborado por URS Holdings, Inc.

Como se observa en la Figura 10-6, sobre sexo de los encuestados en el área de estudio socioeconómico, el 56% de los encuestados resultaron del sexo masculino y el 44% del sexo femenino.



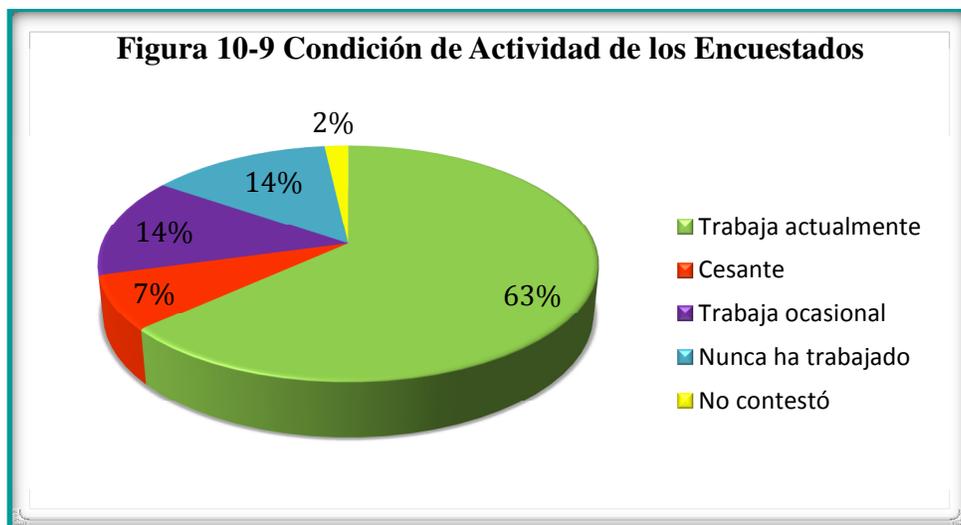
Elaborado por URS Holdings, Inc

La Figura 10-7 refleja que la edad que predomina entre los encuestados está entre 25 y 34 años de edad (33%), el 23% oscila entre 35 y 44 años de edad, el 18% oscila entre 15 y 24 años de edad y el 14% está entre edades de 45 a 54 años, el 9% entre 55 a 64 años y un 3% de 65 y más años de edad. La mayoría de los encuestados representa grupos etarios jóvenes, con población económicamente activa, en una distribución similar a la pirámide demográfica nacional.



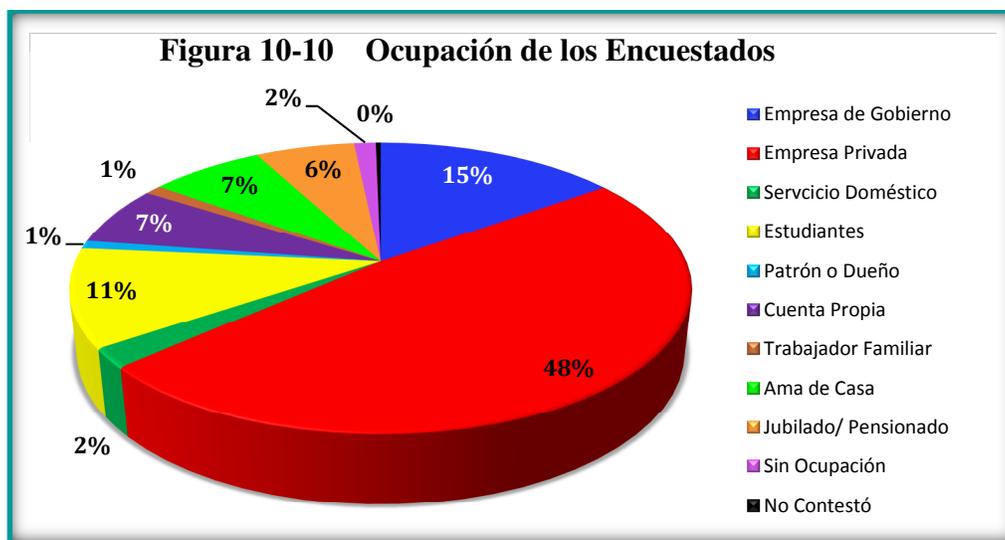
Elaborado por URS Holdings, Inc

La Figura 10--8 expresa que el 48% de los encuestados tiene estudios secundarios completos, el 16% secundaria incompleta, el 6% primaria completa y el 1% no culminó primaria, un 22% está cursando estudios universitarios y 6% ha completado estudios universitarios. Esta estadística es relevante al indicar que la mayoría de la población encuestada no cuenta con las habilidades y destrezas que exige el mercado laboral panameño, que en los últimos años se ha enfocado en la especialización.



Elaborado por URS Holdings, Inc

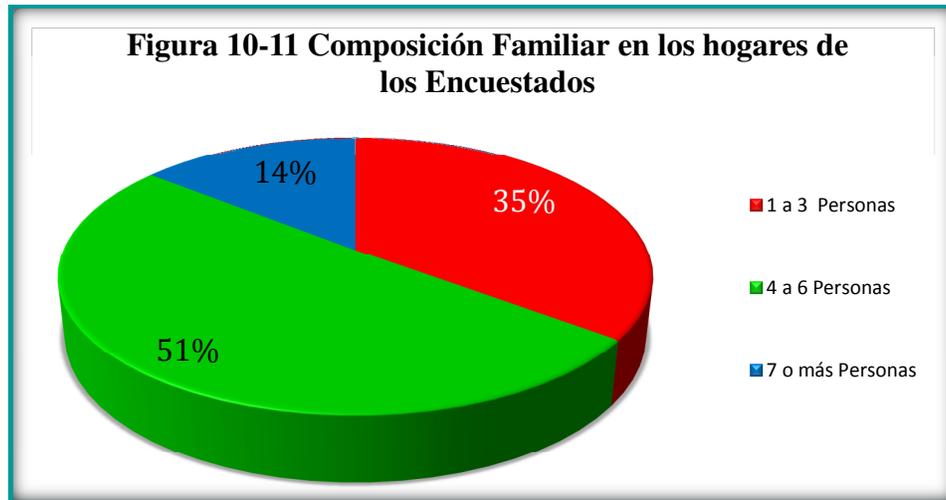
La Figura 10-9 muestra que la mayor parte de los encuestados se encuentra trabajando actualmente (63%). Un 14% trabaja ocasionalmente o nunca ha trabajado, el 7% se encuentra cesante y un 2% no respondió la pregunta. Según estos resultados, los niveles de informalidad laboral son bastante altos.



Elaborado por URS Holdings, Inc

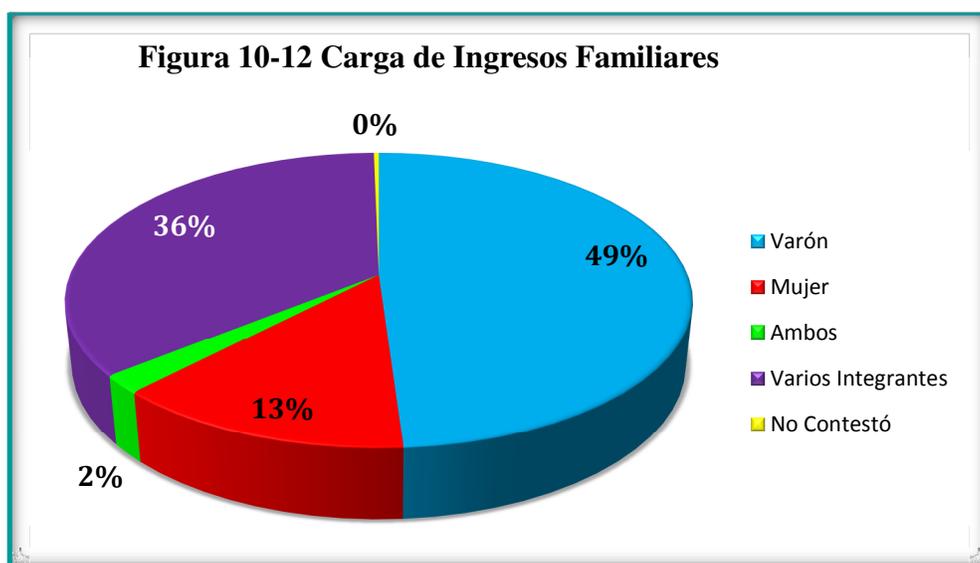
En cuanto a la categoría de ocupación, el 48% de los encuestados labora en la empresa privada, el 15% trabaja en el gobierno, el 2% trabaja en oficios domésticos, el 11% son estudiantes, el 1% es patrón o dueño, el 7% trabaja por cuenta propia, el 1% es trabajador familiar, el 7% es ama de

casa, el 6% es jubilado y el 2% no tiene ocupación alguna. Estos datos permiten inferir que existe un bajo nivel de emprendimientos en este sector, con un alto porcentaje de población que trabaja como empleado. (Figura 10-10)



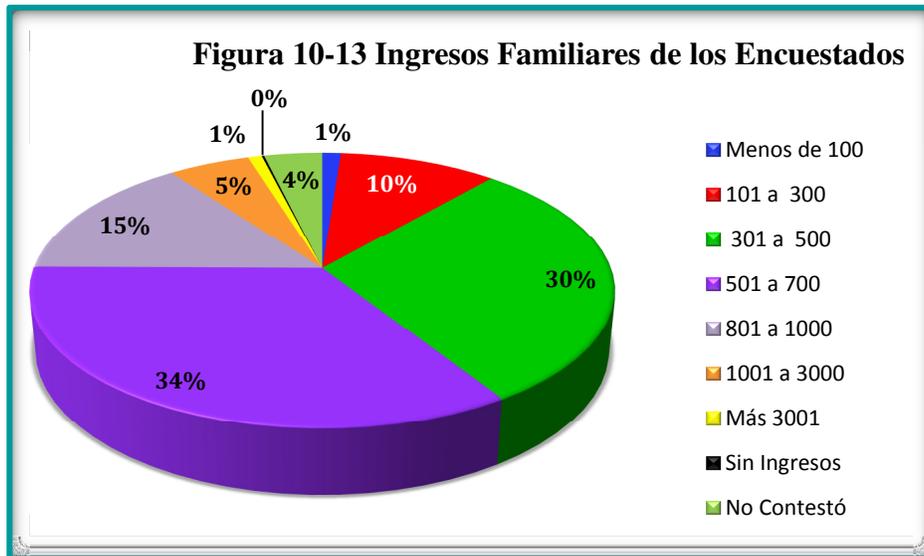
Elaborado por URS Holdings, Inc

La composición familiar de los hogares de los encuestados es como sigue: 51% de hogares integrados por un promedio de 4 a 6 personas, lo cual puede considerarse una familia de tamaño mediano; 35% de hogares compuestos por un rango de 1 a 3 personas y 14% de hogares formados por 7 o más personas. (Figura 10-11)



Elaborado por URS Holdings, Inc

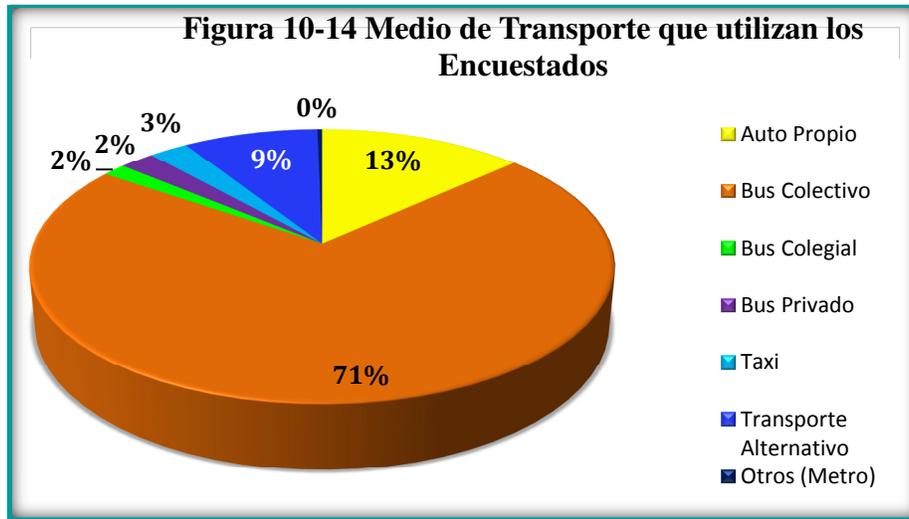
En las familias entrevistadas se pudo detectar que la carga de ingresos familiares recae, principalmente, en el varón jefe de hogar (49%), 36% en varios miembros del hogar, 13% en la mujer, 2% en ambos y 1% que no contestó. (Figura 10-12)



Elaborado por URS Holdings, Inc

En general, los ingresos generados son bajos, sobre todo considerando los altos costos de la vida en el área metropolitana. Así puede observarse que el rango de ingresos del 34% de los encuestados está entre 501 a 700 balboas, para un 30% de ellos oscila entre 301 a 500, 15% está entre el rango de 801 a 1000 y 10% está entre los 101 a 300, un 5% está entre 1001 a 3000. Un 1% tiene ingresos de menos de 100 al mes y 4% de los encuestados no respondió a esta pregunta. Como se observa, solamente un 5% tiene ingresos arriba de B/1,000.00, lo cual es cónsono con los niveles de escolaridad de la población encuestada que limita su acceso a mejores salarios. (Figura 10-13)

Se complementó esta caracterización de la población con información acerca del medio de transporte que más utilizan. Como se indica en la Figura 10-14, el 71% de los encuestados se moviliza en buses colectivos, seguido de quienes tienen auto propio y los que utilizan transporte alternativo (conocidos como “piratas”).

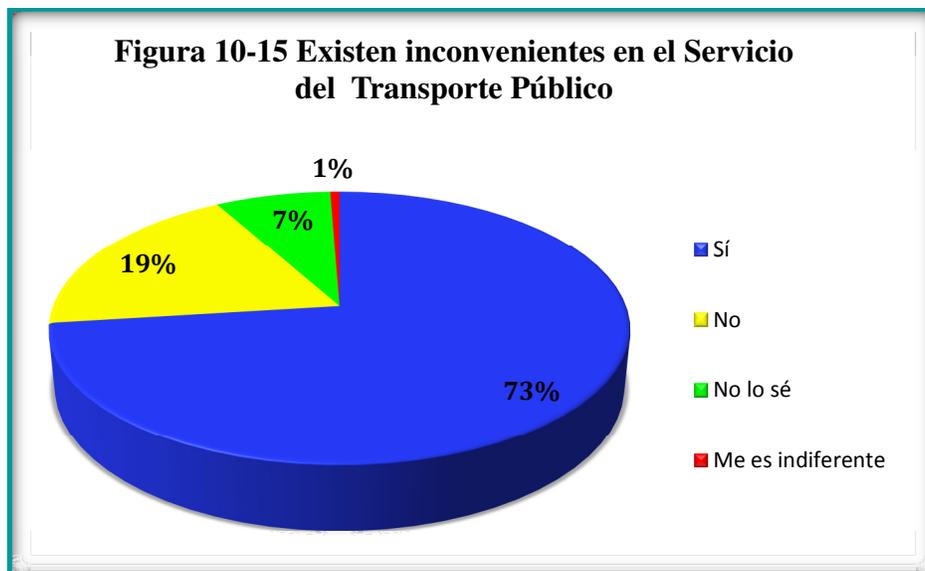


Elaborado por URS Holdings, Inc

Luego de las preguntas que buscaban identificar el perfil de los residentes del área de estudio socioeconómico, se procedió a consultarles acerca de la situación del transporte y el proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá, obteniéndose los siguientes resultados:

Percepción acerca del Transporte y el Proyecto de la Línea 2 del Metro

La descripción de los resultados de cada pregunta de esta sección de la encuesta se presenta seguidamente.



Elaborado por URS Holdings, Inc

Como se observa en la Figura 10-15, el 73% de los encuestados opinaron que existen inconvenientes en el servicio de transporte público, un 19% considera que no hay problemas, un 7% no sabe y a un 1% le es indiferente. Es evidente la percepción de la situación del transporte público como una problemática generalizada, como se muestra en la Tabla 10-10.

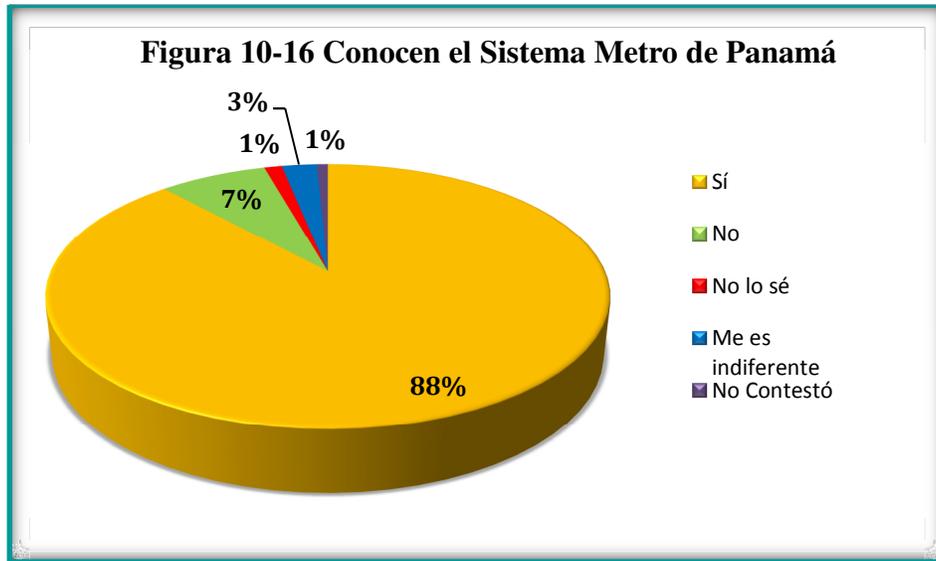
Tabla 10-10
Principales Inconvenientes del Transporte Público en la actualidad,
según la percepción de los encuestados

Inconvenientes en el Sector transporte	Menciones
Falta de buses	290
Poca frecuencia de buses	94
Tranques	56
Ineficiencia en el transporte	21
Alto costo del transporte alternativo o pirata	13
Buses en mal estado	11
Falta de infraestructuras	9
Mal sistema Metro Bus	6
Mala administración	2
Inseguridad	2
Calles en malas condiciones	1
Buses no paran en las paradas	1

Elaborado por URS Holdings.

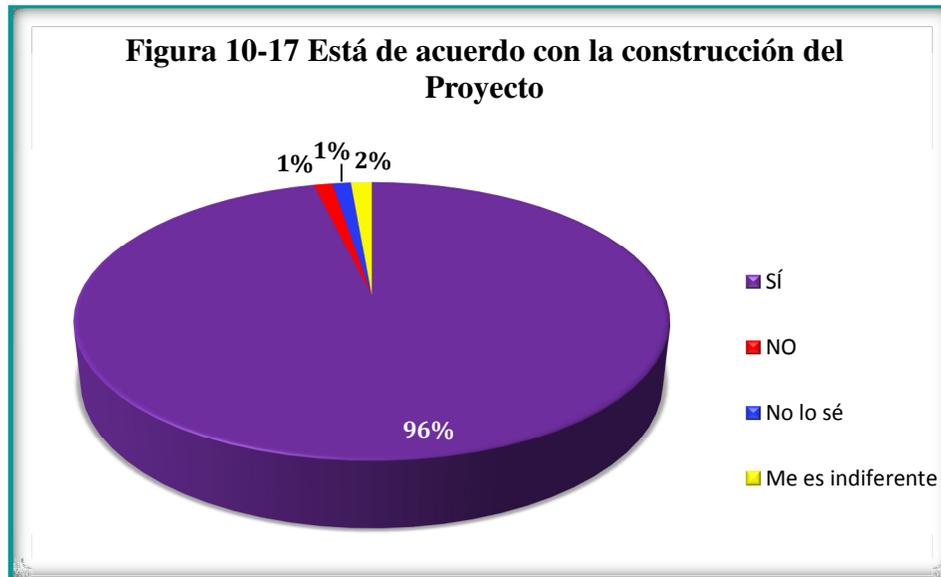
Los encuestados en el área de estudio socioeconómico señalaron como principales inconvenientes en el servicio de transporte, la falta de buses, lo que afecta la frecuencia de los mismos. Así mismo, expresaron que los tranques afectan la movilidad y la ineficiencia en el transporte contribuye a la problemática. Los encuestados incluyeron otras variables que inciden en la problemática del transporte público: alto costo del transporte alternativo o taxis piratas, buses en mal estado, falta de infraestructuras, mal servicio del sistema Metro Bus, mala administración, inseguridad, calles en malas condiciones y que los buses no hacen sus paradas donde corresponde.

Específicamente acerca del sistema Metro y el proyecto de la Línea 2 del Metro de Panamá, los encuestados expresaron sus opiniones, como se presenta en las siguientes figuras.



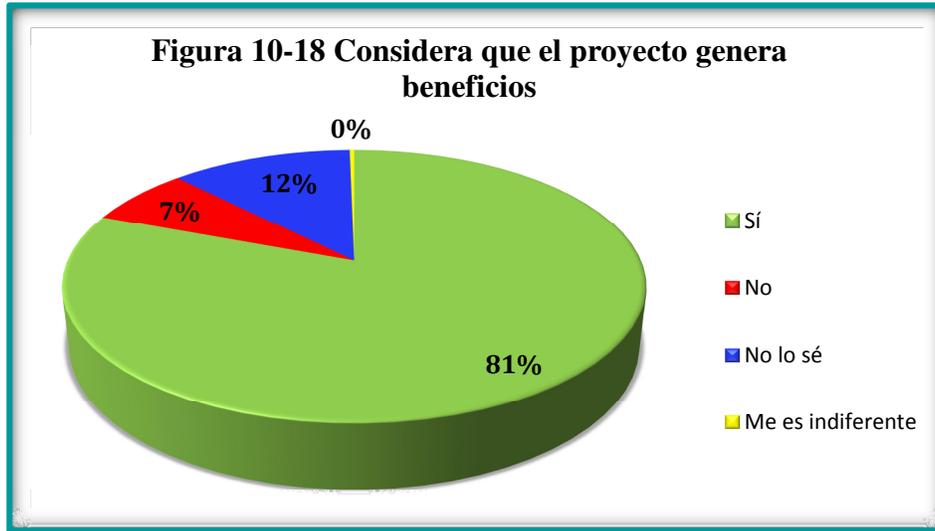
Elaborado por URS Holdings, Inc

La Figura 5-16 muestra que el 88% de los encuestados conocen el sistema de transporte denominado Metro de Panamá, un 7% no lo conoce, un 1% no sabe y a un 3% le es indiferente y un 1% no contestó. Además de que los mecanismos de divulgación de información sobre el sistema Metro han sido efectivos, muchos de los encuestados respondieron, de manera informal, que han utilizado el sistema en algún momento.



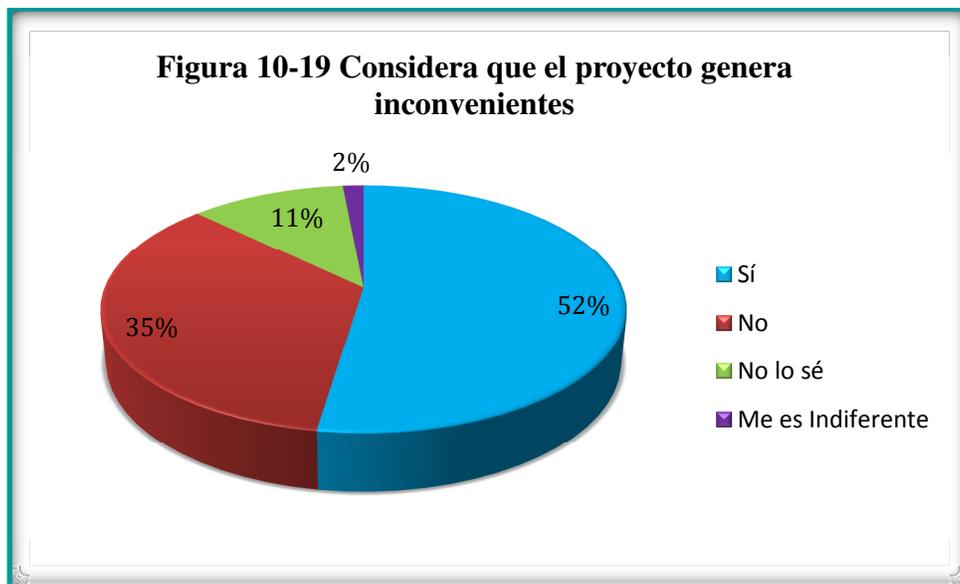
Elaborado por URS Holdings, Inc

En cuanto a la opinión de los encuestados sobre la construcción del proyecto, se estableció que el 96% está de acuerdo con la construcción de la Línea 2 del Metro, el 1% manifestó que no lo está, otro 1% no sabe y al 2% le es indiferente. El 1% que manifestó no estar de acuerdo porque las personas que viven cerca a la vía deberán ser reubicadas. (Figura 10-17)



Elaborado por URS Holdings, Inc

Para el 81% de los encuestados, la construcción de la Línea 2 del Metro generará beneficios, mientras que un 7% opina que no aportará beneficios y un 12% no sabe. (Figura 10-18)



Elaborado por URS Holdings, Inc

Por otro lado, para el 52% de los encuestados, el proyecto provocará algunos inconvenientes, mientras que el 35% considera que no representa inconvenientes, el 11% no sabe y 2% no contestó (Figura 10-19). El mayor inconveniente manifestado por los encuestados son los tranques, como se muestra en la Tabla 10-11.

Tabla 10-11
Relación Beneficios-Inconvenientes del Proyecto, según los Encuestados.

Beneficios	Menciones	Inconvenientes	Menciones
Mejora el transporte, se llega más rápido	216	Tranques	286
Genera empleos	132	Daños en las calles y desvíos	40
Menos tranque	76	Contaminación y Ruido	16
Mejor calidad de vida	51	Afectaciones a los potenciales afectados por el proyecto	14
Mayor seguridad	20	Afectaciones transitorias	2
Contribuye al progreso y la economía	5		
Menos contaminación	4		

Elaborado por URS Holdings

Los encuestados en el área de influencia del proyecto consideraron como beneficios importantes la mejora en el transporte y la rapidez para llegar al destino, la generación de empleos, la reducción de los tranques, mejoras a la calidad de vida, mayor seguridad, contribución al progreso y la economía y menos contaminación entre otros. Además de los tranques, los encuestados expresaron que algunos inconvenientes estará relacionados con daños a las calles los desvíos, contaminación, ruido, afectaciones a los afectados potenciales, así como otras afectaciones transitorias.

La encuesta finalizaba facilitando a los encuestados la expresión de sugerencias y recomendaciones a los promotores del proyecto. Las principales recomendaciones se presentan en la Tabla 10-12.

Tabla 10-12
Sugerencias a los Promotores del Proyecto emitidas por los Encuestados

Recomendaciones	Menciones
Hacer el proyecto rápidamente, sin demora y con buena planificación	69
Ofrecer un servicio eficiente (con vigilancia, de noche, al mismo costo, cómodo)	24
Reparar las calles afectadas, evitar tranques, buena señalización	24
Brindar más publicidad acerca del proyecto	10
Utilizar mano de obra local	8
Procurar no desalojar personas, indemnizarles	3
No contaminar el ambiente	2
Incrementar buses	1
No eliminar pasos elevados	1

Elaborado por URS Holdings

Como se expresa en la Tabla 10-12, el principal interés de los encuestados es que el proyecto se realice rápidamente, sin demora y buena planificación, para evitar afectaciones y sobrecostos. Expresan también su sugerencia de que se ofrezca un servicio eficiente cuando esté operando, que se reparen las vías que pudieran ser afectadas por el proyecto, incluyendo buena señalización y el evitar los tranques durante la construcción. Sugieren brindar más publicidad acerca del proyecto, utilizar mano de obra local, evitar afectaciones a las personas, no contaminar, aumentar los buses para complementar el servicio y no eliminar pasos elevados.

El siguiente reporte fotográfico muestra el proceso de aplicación de encuestas para el proyecto de la Línea 2 del Metro.

PROYECTO: Línea 2 del Metro de Panamá

Ubicación: Ruta del Proyecto

Foto No.
10-1

Fecha:
Nov. 2014-
Marzo. 2015

Lugar de la Foto:

- 1 Sector 24 de Diciembre
- 2 Sector Villa Lucre
- 3 Sector Las Mañanitas
- 4 Sector San Miguelito
- 5 Oficinas de El Siglo

Descripción:

Aplicación de Encuestas de Caracterización y Percepción acerca del Proyecto



1



2



3



4



5

10.5.4.4 Entrevistas de Percepción acerca del Proyecto

Las entrevistas de percepción acerca del proyecto fueron aplicadas a 46 actores claves, representativos de diferentes sectores sociales. Los actores entrevistados se presentan en la Tabla 10-13.

Tabla 10-13
Actores Claves entrevistados

Tipo de Actor	Nombre	Cargo	Entidad/Lugar
Gubernamental-Político	Raixa Banfield	Vice Alcaldesa	Municipio de Panamá
	Gonzalo Barrios	Director de Obras y Construcciones	Municipio de Panamá
	Ennio Arcia	Sub-Gerente Ambiente	Municipio de Panamá
	Dennis A. Guerra González	Sub-Gerente de Obras Comunitarias	Municipio de Panamá
	Alida Spadafora	Asesora Ambiental	Municipio de Panamá
	Ricardo Sánchez	Ingeniero Municipal	Municipio San Miguelito
	Raúl Pineda	Diputado	San Miguelito
	Sheyla Grajales	Representante de Corregimiento	Victoriano Lorenzo
	Jackeline Muñoz	Representante de Corregimiento	Tocumen
	Javier Sucre	Representante de Corregimiento	Juan Díaz
	Luz Margarita Vásquez	Representante de Corregimiento	Las Mañanitas
	Dorindo Vega Moreno	Representante de Corregimiento	24 de Diciembre
	Empresarial-Gremial	Jairo A. Triana	Gerente Proyecto Terminal Sur
Julio Aizpurúa		Director Técnico	CAPAC
Juan Garrido		Gerente General	Riande Aeropuerto Tocumen
Jaime Caballero		Secretario de Relaciones Nacionales e Internacionales	SUNTRACS
Alberto E. Lucero		Gerente	Cooperativa de Transporte San Cristóbal
Gustavo Reyes		Representante Legal	Transporte San Antonio
Indira Molina		Oficial	SIP
Zira Bauman		Oficial	SIP
Deisy González		Sub-Administradora	La Gran Estación San Miguelito
Juan Carlos Navarro		Gerente	Metro Mall
Onielta M. de León		Administradora	Centro Comercial Los Pueblos
Carmen Alicia Zuit		Dirigente Sindical	CTRP
Noris Noriega		Oficial de Relaciones Sociales	APEDE
Juan Manuel Rodríguez	Gerente	IMPLOSA	

Tipo de Actor	Nombre	Cargo	Entidad/Lugar
	Eduardo Malca	Compras y Logística	Super Xtra
	Manuel Ferreira	Director Económico	Cámara de Comercio
	Jaime Barrero	Encargado de Proyectos	Centro Comercial La Doña
Socio-Cultural	Angilberto Pérez	Director Administrativo	INADEH
	Edilma Almanza	Director Médico	Policentro Médico Juan Díaz
	Hedda Pinzón	Subdirectora /D.G.I.A.	Universidad Tecnológica
	Griselda Bolaños	Coordinadora Administrativa	Universidad Americana
	Evelia Meneses	Directora	Escuela Severino Hernández-San Miguelito
	Máximo Rodríguez	Teniente	Cuerpo de Bomberos San Miguelito
	Elsie Othón	Directora Ejecutiva APLAFA	APLAFA San Miguelito
	Edwin Cabrera	Entrevistador TVN Noticias	TVN Noticias
	Rubén Darío Aguirre	Pastor Templo Palabras de Vida Eterna	Templo Palabras de Vida Eterna (Frente a la Doña)
	Gonzalo Delgado	Oficial Información	Caja de Seguro Social Tocumen
	José Polanco	Botánico	ANCON
Comunitario	Amílcar Ortiz	Dirigente Político del PRD	Tocumen
	Maribel Espinoza	Economista	Dirigente Sector los Pueblos
	José A. Díaz	Coordinador Nacional	Usuarios Víctimas de Transportistas
	José Domínguez	Dirigente Deportivo	El Crisol
	Roberto Valencia	Contratista	Las Mañanitas
	Janeth Rodríguez	Dirigente comunitaria	Las Mañanitas

Elaborado por URS Holdings

Los actores claves entrevistados consideran que el sistema Metro de Panamá es un avance necesario, una solución al problema de transporte y un significativo aporte al desarrollo económico del país.

La línea 1 del Metro de Panamá a la fecha es calificada como excelente por los entrevistados, pero consideran que puede ser mejor si se le agrega indicadores de tiempo en las estaciones, más señalizaciones en la ciudad, mayor interconectividad, aumento del horario de operación e incremento de vagones.

La totalidad de los entrevistados están de acuerdo con la construcción de la Línea 2 del Metro de Panamá ya que consideran que su construcción es de vital importancia y consideran que ofrecería seguridad, comodidad, disminución del tiempo de traslado y mejor calidad de vida a los capitalinos, además de mejorar la fluidez del tráfico vehicular. Estiman que las afectaciones del proyecto serían de carácter temporal y consisten, principalmente, en tranques y bloqueos de vías durante la construcción.

Los entrevistados expresaron que los beneficios del proyecto se pudieran potenciar con una buena planificación, contratando mano de obra panameña, construyendo estacionamientos cerca de las estaciones, inculcando al usuario y monitoreando el uso del Metro, dando mantenimiento adecuado para que perdure y creando líneas alternas de transporte para facilitar el traslado hacia las estaciones.

Entre las principales afectaciones que pudiera presentar la construcción del proyecto se encuentran: daños a las calles, falta de coordinación y planificación que causaría tranques, perjuicios al comercio, además de causar contaminación ambiental si no se toman las medidas necesarias. Estos perjuicios se podrían mitigar o reducir con una correcta planificación, conservando los puentes y reubicando la ruta de la Línea 2 del Metro donde fuera necesario. Consideran necesario coordinar con la Autoridad del Tránsito, establecer alternativas, con educación a los conductores, brindar información a través de los medios de comunicación y apoyar a los afectados.

Se recomienda al Gobierno Nacional tomar en cuenta algunos aspectos importantes para el desarrollo de este proyecto como lo son: adjudicar el proyecto de forma transparente, asegurar una inspección técnica adecuada, informar a los ciudadanos, corregir los fallos de la Línea 1 del Metro, además de considerar el costo del pasaje, interconectividad, accesibilidad y educación a la

población. En relación a este último tema, sugieren que se eduque a la población en temas como el buen manejo de la basura y valores ciudadanos.

El siguiente reporte fotográfico muestra algunas de las entrevistas efectuadas para este estudio.

		REGISTRO FOTOGRÁFICO	
PROYECTO: Línea 2 del Metro de Panamá		Ubicación: Ruta del Proyecto	
Foto No. 10-2	Fecha: Nov. 2014 – Marzo 2015		
Lugar de la Foto:		1	2
1 Centro Comercial Los Pueblos			
2 Municipio de Panamá		3	4
3 Municipio de San Miguelito			
4 Paraíso		5	6
5 Panamá			
6 San Antonio			
Descripción:			
Aplicación de Entrevistas:			
1. Administradora Los Pueblos			
2. Director Urbanismo Municipio de Panamá			
3. Director Urbanismo Municipio de San Miguelito			
4. Directora Escuela Severino Hernández			
5. Directivo SUNTRACS			
6. Directora UAM			

10.5.4.5 Entrevistas sobre Red Vial

Con el propósito de evaluar la opinión de expertos acerca de la interrelación entre la Línea 2 del Metro de Panamá y la red vial, se efectuaron 20 entrevistas, cuyos resultados se exponen a continuación.

Todos los entrevistados manifestaron conocer acerca del Sistema Metro. Evaluaron la implementación y ejecución de la Línea 1 del Metro de Panamá como buena, ya que hasta el momento está solucionando el problema de transporte urbano, pero consideran que esta obra debió hacerse con más consulta para enriquecer la propuesta. Afirman que faltó el desarrollo de una mejor logística durante la ejecución del proyecto para evitar las afectaciones a terceros. Uno de los entrevistados evaluó este proyecto como regular porque no se ha recuperado la vialidad y hace falta facilidades peatonales. Así mismo estiman que no existe una política de desarrollo vial clara.

Los entrevistados consideran viable la ampliación del sistema Metro desde La Estación de San Miguelito hasta el área de Nuevo Tocumen, ya que se estima como ventajosa para los moradores del área, debido a que disminuiría la congestión vehicular y mejoraría la calidad de vida de las personas, además de aportar mejoras al sistema de transporte, aunque están conscientes que traería algunos inconvenientes al tráfico durante el período de construcción.

Para mitigar los impactos adversos que pudieran presentarse en materia de viabilidad durante la construcción del proyecto, varios de los entrevistados sugieren que los trabajos sean subterráneos y no aéreos, tener presencia permanente en el área de los agentes de la A.T.T.T., reparar inmediatamente los posibles deterioros y huecos en las calles y vías de acceso, mantener a la población informada, brindar opciones a los usuarios para transportarse, establecer un plan de manejo de tráfico con anticipación a la construcción, definir rutas alternas, realizar los trabajos de construcción en horario nocturno y así aminorar las afectaciones a la ciudadanía, así como también evitar la tala desmedida e indemnizar a los afectados.

A corto y largo plazo el Sistema Metro, y en especial la Línea 2 pudiera presentar impactos sobre la red vial en el área metropolitana de Panamá como menos tranques y fluidez en las vías con la disminución de autos y buses circulando, además de garantizar la ejecución del servicio de transporte ante la expansión de la ciudad.

Se recomienda mejorar el diseño de las estaciones, pensar en espacios culturales y elementos paisajísticos. Se sugiere utilizar otro tipo de baldosas diferentes a las usadas en la Línea 1 del Metro de Panamá que ofrezcan más seguridad a los usuarios evitando accidentes, así como construir infraestructura adecuada en las estaciones.

La lista de entrevistados expertos aparece en la Tabla 10-14.

Tabla 10-14
Expertos entrevistados en relación a Red Vial

Nombre	Cargo	Entidad
Isaac Mizrachi	Jefe de Ingeniería y Puentes	Ministerio de Obras Públicas (MOP)
Reynaldo Sánchez	Encargado de Drenajes Pluviales	MOP
Jorge Luis Vergara	Supervisor General	MOP
Itza Mora	Jefa de Departamento	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MIVIOT)
Boris Serrano	Ingeniero	MIVIOT
Erick Madrid	Arquitecto	MIVIOT
Isidoro Kenny	Subdirector Ingeniería	Municipio de San Miguelito
Franklin Alba	Jefe de Desarrollo Urbano	Municipio de San Miguelito
Ennio Arcia	Director de Gestión Ambiental	Municipio de Panamá
Carla G. Salvatierra	Jefa de Anteproyectos	Municipio de Panamá
Enith González	Planificador	Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)
Juan Antonio Parada	Inspector de Tránsito	ATTT
Luis Alberto Barría	Transportista Independiente	
Tomasito López	Secretario General	SICOTRAC
Juan González	Transportista Independiente	

Nombre	Cargo	Entidad
Kevin Peralta	Transportista	SICOTRAC
Emilio Worrell	Transportista Independiente	
Florentino Quijada	Secretario de Fiscalización	SICOTRAC

Elaborado por URS Holdings

10.5.4.6 Grupos Focales

Los grupos focales son un instrumento idóneo para que, los participantes, expresen sus opiniones abiertamente, sobre diferentes temas. En este caso, los 5 grupos focales realizaron coincidieron en sus apreciaciones acerca del sistema de transporte, la red vial y la Línea 2 del Metro.

La Tabla 10-15 muestra la composición de los grupos focales realizados.

**Tabla 10-15
Grupos Focales**

Atributo	Cantidad de Participantes	Fecha y Lugar
Mujeres	8	10 de enero de 2015 Salón Reuniones Iglesia Palabras de Vida Eterna Sector 24 de Diciembre
Transportistas	10	10 de enero de 2015 Junta Comunal Las Mañanitas*
Estudiantes	8	13 de enero de 2015 Restaurante en Don Bosco
Trabajadores	12	13 de enero de 2015 Junta Comunal Las Mañanitas
Líderes Comunitarios	10	30 de enero de 2015 Municipio de San Miguelito

**La Junta Comunal prestó el local pero participaron transportistas de diferentes sectores y de la Comisión de Transporte de la Asamblea Nacional.*

Elaborado por URS Holdings

Para los participantes de los grupos focales, el sistema de transporte público se encuentra colapsado. El servicio es ineficiente, inadecuado, inseguro y no atiende las necesidades reales de la población. Estiman que las rutas están mal organizadas, que existe tolerancia excesiva con la

actuación del transporte organizado y de los transportes alternativos (“piratas”), rechazan el transporte pirata pero lo ven como un mal necesario ante la desesperación de la población por llegar a su destino, a excepción del grupo focal de transportistas que rechazan a este tipo de transporte. Les preocupa enormemente la inseguridad que sufren, a nivel personal, tanto en las paradas, como en zonas pagas, en los buses, taxis y transporte alternativo. Esta preocupación la comparten usuarios y transportistas.

Los participantes de los 5 grupos focales dirigidos a mujeres, estudiantes universitarios, transportistas, trabajadores y líderes comunitarios, expresaron que, parte del problema del transporte se encuentra en las rutas internas, por la falta de coordinación con el sistema de rutas centrales, así como por el mal estado de las calles dentro de las barriadas, la inseguridad pública en ciertas zonas y barriadas y la falta de planificación de vías como el Corredor Norte, al cual no se puede acceder desde las barriadas, como ocurre en el caso de Las Mañanitas.

Todos los participantes apoyaron la construcción de la Línea 2 del Metro como una alternativa importante para la solución de los problemas del transporte. Sugirieron, esencialmente, que la Línea funcione en coordinación con el sistema de Metro Bus, que desde el inicio utilice mayor cantidad de vagones, que se mejore el acceso a las estaciones y la facilidad de movilidad a través de ellas. Así mismo, solicitaron que se cause la menor afectación posible a la Avenida Domingo Díaz que acaba de ser renovada y causó estragos a la población en materia de vialidad durante su construcción. Finalmente, se solicitó que la estación de las Mañanitas sea ubicada en forma más accesible a la población y no donde se tiene contemplada, debido a que allí no hay forma de hacer giros para que las rutas internas puedan penetrar de nuevo a las barriadas a recoger población.

Los miembros de la Comisión de Transporte de la Asamblea Nacional solicitaron que la Secretaría del Metro de Panamá realice una presentación del proyecto y los resultados del EsIA ante esa entidad.

En el siguiente reporte fotográfico se observa la participación en los grupos focales.

PROYECTO: Línea 3 del Metro de Panamá

Ubicación: Ruta del Proyecto

Foto No.
10-3

Fecha:
Enero, 2015

Lugar de la Foto:

1 Salón de la Iglesia Palabras de Vida Eterna

2 y 3 Salón de la Junta Comunal de Las Mañanitas

4 Restaurante en Don Bosco

5 Municipio de San Miguelito

Descripción:

- 1 Grupo Focal Mujeres
- 2 Grupo Focal Trabajadores
- 3 Grupo Focal Transportistas
- 4 Grupo Focal Estudiantes
- 5 Grupo Focal Líderes Comunitarios



1



2



3



4



5

10.5.4.7 Reuniones Comunitarias

Como parte del proceso de participación ciudadana, se desarrollaron 15 reuniones comunitarias, en los siguientes sectores: San Miguelito, Paraíso, Cincuentenario, Villa Lucre-El Crisol, Brisas del Golf, San Antonio, Los Pueblos-Metro Mall, Pedregal-Las Acacias, Don Bosco, Las Mañanitas, Tocumen, Altos de Tocumen y Nuevo Tocumen, 24 de Diciembre. Así mismo, se efectuaron 3 reuniones con Actores Claves: Institucionales, Municipales y Empresarial/Gremiales, como se especifica en la Tabla 10-16.

Tabla 10-16
Reuniones Comunitarias

Sector	Fecha	Lugar	Cantidad de Participantes
San Antonio	24/11/2014	Universidad Americana	22
Cerro Viento (Los Pueblos/Metromall)	24/11/2014	Universidad Americana	17
Actores Claves Institucionales	25/11/2014	Secretaría del Metro de Panamá	21
Don Bosco	4/12/2014	IPT Don Bosco	12
Actores Claves Municipales	5/12/2014	Secretaría del Metro de Panamá	20
Villa Lucre	9/12/2014	Universidad Interamericana	18
Brisas del Golf	10/12/2014	Iglesia San Juan Apostol	36
San Miguelito	11/12/2014	Sede del MIDES	87
24 de Diciembre	12/12/2014	Sede IFARHU	30
Pedregal/Las Acacias	7/1/2015	Instituto Académico	47
Actores Claves Gremiales	8/1/2015	Secretaría del Metro de Panamá	21
Las Mañanitas	8/1/2015	Junta Comunal	84
Altos de Tocumen/Tocumen/Nvo Tocumen	8/1/2015	Salón Iglesia Palabras de Vida Eterna	12
Paraíso (San Miguelito)	12/1/15	Sede del MIDES	32
Cincuentenario	12/1/15	Escuela Severino Hernández	39

Elaborado por URS Holdings

Todas las reuniones cumplían los mismos objetivos y metodología, a saber:

- **Objetivos:** Presentar la descripción del proyecto, sus componentes básicos, ruta preliminar, principales beneficios y afectaciones socio-ambientales, así como los retos que se enfrentan para su construcción.
- **Metodología:** Cada reunión inició con la presentación del/los representantes de la Secretaría del Metro, de la empresa Consultora Ambiental URS Holdings, la explicación del proceso de convocatoria a la reunión, los objetivos de la reunión y metodología de participación de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - Presentación en Power Point por parte del equipo técnico de la SMP.
 - Sesión de preguntas y respuestas moderada por URS Holdings y registrada en relatoría.

En general, los participantes de las reuniones expresaron estar de acuerdo con el proyecto, lo consideran necesario y positivo. Les preocupa las afectaciones a la Avenida Domingo Díaz, recién ampliada. A nivel particular, expusieron su intensa preocupación por las posibles afectaciones a negocios y a residencias ubicados en la ruta del proyecto, especialmente los moradores del área de San Miguelito, Paraíso, San Antonio, Pedregal-Las Acacias y 24 de Diciembre. Manifestaron también su preocupación sobre los problemas que puedan surgir por manejo de tráfico vehicular y peatonal en diversos sectores.

Los residentes de San Antonio se opusieron a que la estación destinada para ese lugar se ubique en el área preliminarmente escogida, debido a que se afectarán residencias de familias que tienen más de 50 años de residir en ese sector, la mayor parte de ellos, personas de tercera edad. Luego de revisar esta inquietud y analizar los aspectos técnicos del proyecto, esta estación fue, efectivamente, reubicada, por lo que no se generarán afectaciones a estos residentes.

Los actores claves presentaron sus observaciones acerca de la necesidad de una propuesta integral de desarrollo urbano, red vial y de un sistema de transporte público, que sea realmente eficiente, además de señalar la importancia de redefinir los espacios urbanos para facilitar la movilización de peatones, sin afectar a sectores comerciales. Así mismo, se discutió la necesidad

de estacionamientos próximos a las Líneas del Metro y la reducción de afectaciones por causa de la construcción del proyecto, entre otros temas de interés.

Las inquietudes y aportes comunitarios de cada reunión se presentan en la Tabla 10-17. En el caso de las inquietudes estas fueron ampliamente respondidas por el equipo técnico de la SMP y de URS Holdings presentes en cada reunión.

Tabla 10-17
Principales Inquietudes y Aportes de las Reuniones Comunitarias

Reunión	Principales Inquietudes	Aportes Comunitarios
San Antonio	-Localización de la Estación que puede afectar residencias existentes. -Afectaciones por ruido y polvo	- Movilizar la estación más hacia la entrada principal de San Antonio. - Adecuada gestión ambiental
Cerro Viento (Los Pueblos/ Metromall)	-Afectaciones a las vías y pasos peatonales -Ineficiencia del sector transporte y rutas internas que alimenten al Metro -Necesidad de estacionamientos cercanos al Metro	-Presupuestar para realizar los arreglos correspondientes -Mantener pasos para peatones -Establecer rutas internas que, efectivamente, complementen el sistema Metro -Diseñar urbanizaciones y estacionamientos acorde a este nuevo sistema
Actores Institucionales	-Aspectos técnicos del proyecto -Reubicación de servicios públicos	-Proyectar la reinstalación de servicios públicos de acuerdo a la demanda futura -Coordinar acciones entre las instituciones estatales y locales
Don Bosco	-Aspectos técnicos y principales impactos del proyecto -Tranques vehiculares durante construcción	-Buen manejo ambiental -Manejo adecuado de tráfico
Actores Municipales	-Necesidad de generación eléctrica y problemática actual de este sector a nivel nacional -Problemas que presenta la Ave. Domingo Díaz después de la ampliación y que pueden afectar al Metro -Afectaciones a las vías públicas y espacios para circulación vehicular -Ornato y espacios públicos	-Asegurar la integración del sistema, para evitar fallos en el Metro. -Verificar anomalías y realizar adecuaciones necesarias -Plan de Movilidad Vial y Presupuesto para reparaciones -Asegurar paisajismo en el entorno de estaciones, en colaboración con las municipalidades
Villa Lucre	-Convocatoria a la reunión -Integración Metro-Metro Bus -Empleomanía	-Miembros de la comunidad aclaran al que presentó la inquietud que la convocatoria se realizó con tiempo -Considerar aumentar rutas de Metro Bus o rutas alternas que sean rutas alimentadoras al Metro

Reunión	Principales Inquietudes	Aportes Comunitarios
	<ul style="list-style-type: none"> -Tranques -Flujo de personas en las estaciones, especialmente en San Miguelito 	<ul style="list-style-type: none"> -Tomar en cuenta mano de obra local -Considerar las afectaciones que se causará a la población que ya ha sufrido la ampliación de la Vía Domingo Díaz -Calcular bien los espacios y la cantidad de vagones requeridos para la gran cantidad de personas que se va a movilizar para que no se quede corto como la Línea 1
Brisas del Golf	<ul style="list-style-type: none"> -Localización de la Estación a la entrada de Brisas del Golf por el grave problema de tráfico existente en la actualidad y otras afectaciones a la barriada -Delincuencia en las estaciones -Daños a las calles y tranques -Rutas alimentadoras -Manejo de reubicación de infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> -Considerar hacer mejoras al sistema, mantener paradas de buses. -Asegurar vigilancia policial en las estaciones y cercanías. -Reparar daños a las calles; promover que los corredores bajen los precios para facilitar la movilización a través de ellos durante la construcción del metro o bien, que sean gratis en horas pico -Analizar la formación de rutas internas de buses que sean cómodos y efectivos para evitar el uso de vehículos. -Considerar hacer inversión de carriles durante las horas de la mañana como alternativa al caos vehicular que se prevé.
San Miguelito	<ul style="list-style-type: none"> -Reubicación de viviendas y negocios -Falta de estacionamientos en el sector -Seguridad en las cercanías al Metro 	<p>En esta reunión no se generaron aportes específicos. Existía una gran inquietud entre los residentes y empresarios ubicados al borde de la vía por aspectos como: compensaciones, apoyo para reubicación, fechas de desalojo entre otras.</p>
24 de Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> -Afectaciones a puentes peatonales, a las vías y usuarios de servidumbre 	<p>En forma similar a la reunión en San Miguelito, no se produjeron aportes específicos, sino una gran cantidad de preguntas, especialmente porque los participantes consideran los puentes de gran importancia, la necesidad de no afectar las vías y de indicar claramente quienes van a ser afectados y cómo serán compensados.</p>
Pedregal/Las Acacias	<ul style="list-style-type: none"> -Posibles nuevas afectaciones a quienes ya fueron afectados por la ampliación de la Vía Domingo Díaz -Localización de la estación en este sector porque no hay forma de que los buses den vuelta en ese lugar 	<ul style="list-style-type: none"> -No causar más afectaciones a propiedades ya afectadas anteriormente. -Que la ruta no vaya al Norte por este sector, porque hacia ese lado fue la ampliación de la vía Domingo Díaz. -Compensar las afectaciones en forma justa e inmediata. Han tenido problemas con el MOP en este aspecto, teniendo que utilizar servicios de abogados para cobrar. -Tomar en cuenta las estructuras (ej. tanques sépticos) y no actuar en forma arbitraria.
Actores Claves Gremiales	<ul style="list-style-type: none"> -Divulgación y Consulta del Proyecto -Vulnerabilidad ante desastres -Ruta y alternativas del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> -Tomar el ejemplo de la ACP con el proceso de divulgación y consulta que se hizo para la Ampliación del Canal. Continuar divulgación actual. -Realizar estudios sísmicos apropiados que se integren a los estudios del Metro

Reunión	Principales Inquietudes	Aportes Comunitarios
	<p>en términos de vialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Funcionalidad del sistema (vagones, estacionamientos) -Integración Metro-Metro Bus -Previsiones futuras -Planificación central y ordenamiento territorial -Controles al contratista 	<ul style="list-style-type: none"> -Considerar realizar un Plan de Movilidad Urbana, analizar la ruta del proyecto y alternativas viales complementarias -Ampliar la capacidad del sistema con mayor cantidad de vagones, establecer áreas de estacionamientos, organizar las salidas de los vagones de las vías, en casos de percance, de una manera más efectiva que con la Línea 1. -Lograr una efectiva integración del Metro y Metro Bus, así como generar rutas alimentadoras -Coordinar con el MOP para que el Metro pueda contribuir a mejorar el problema de vialidad, especialmente en San Miguelito y resolver los problemas dejados en la Transísmica donde se eliminaron giros y se quitó flexibilidad al usuario. -Prever el crecimiento de la ciudad para el establecimiento de las líneas del Metro, su equipamiento, infraestructura complementaria y de servicios públicos. -Manejar el tema de entradas a las áreas residenciales, drenajes y otros. -Trabajar inter-estaciones, no solo las estaciones, en cuanto a espacios públicos, zonificación y otros. -Establecer controles al contratista que sean efectivos y no ocurra lo de la Línea 1. -Fomentar en el Gobierno la Planificación Central para asegurar efectividad de las instituciones y sus proyectos, así como un Plan de Ordenamiento Territorial y el diseño de medidas que potencien la ciudad, desde la perspectiva de la planificación urbana. -Tener una instancia de decisión, concertación y coordinación para establecer compromisos interinstitucionales.
Las Mañanitas	<ul style="list-style-type: none"> -Rutas alimentadoras del Metro -Sitio de la Estación -Empleomanía 	<ul style="list-style-type: none"> -Abrir acceso desde Las Mañanitas al Corredor Norte porque no fue considerado previamente -Mejorar la vialidad de las rutas internas existentes para que sirvan de alimentadoras al Metro -Verificar el sitio de la Estación en este sector porque los buses no tienen forma de dar vueltas. -Comunicar las oportunidades de empleo a las comunidades para beneficiar a la región
Nuevo Tocumen/Altos de Tocumen/ Tocumen	<ul style="list-style-type: none"> -Potenciales afectaciones en la ruta del proyecto -Ineficiencia del sector transporte 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener buena comunicación con los potenciales afectados y asegurar alternativas para su reubicación -Intervenir en el Metro Bus para que se brinde un buen servicio a los moradores se trabaje en conjunto los sistemas
Paraíso	<ul style="list-style-type: none"> -Afectaciones a los moradores y negocios 	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicar en forma temprana a los potenciales afectados y no engañarlos

Reunión	Principales Inquietudes	Aportes Comunitarios
	-Afectaciones a las multís que ya fueron afectadas por vibraciones con la ampliación de la Vía Domingo Díaz	-Realizar evaluación a los edificios conocidos como “multís” ubicados en la cercanía de la ruta, para asegurar que el Metro no genere más afectaciones por vibraciones.
Cincuentenario	-Potenciales afectaciones a moradores y negocios ubicados al borde de la vía	-Atender prontamente las inquietudes de los potenciales afectados, comprendiendo que los negocios que tienen son su único ingreso.

Elaborado por URS Holdings.

Seguidamente, se presenta un registro fotográfico de las reuniones realizadas.

UR		REGISTRO FOTOGRÁFICO		
PROYECTO: Línea 2 Metro de Panamá		Ubicación: Ruta del Proyecto		
Foto No. 10-4	Fecha: Nov. 2014- Enero 2015			
Lugar de la Foto:		1	2	3
1 a 3 SMP 4 y 5 MIDES San Miguelito 6 Escuela Severino Hernández 7 Universidad Interamericana 9 y 10 Sede de la UAM 11 Instituto Panamá 12 IPT Don Bosco 13 Junta Comunal Las Mañanitas 14 Sede de IFARHU Altos de Tocumen 15 Iglesia Palabras de Vida Eterna				
Descripción:		4	5	6
1 Actores Claves Institucionales 2 Actores Claves Municipales 3 Actores Claves Gremiales 4 San Miguelito 5 Paraíso 6 Cincuentenario 7 Villa Lucre				
		7	8	9
				
		10	11	12

8 Brisas del Gol 9 San Antonio 10 Cerro Viento (Los Pueblos/Metromall) 11 Pedregal/Las Acacias 12 Don Bosco 13 Las Mañanitas 14 24 de Diciembre 15 Altos de Tocumen/Nvo Tocumen	 <p style="text-align: center;">13</p>	 <p style="text-align: center;">14</p>	 <p style="text-align: center;">15</p>
---	---	--	---

10.5.5 Relaciones Comunitarias

El adecuado manejo de las Relaciones Comunitarias, como parte de la gestión socio-ambiental de un proyecto, es de gran importancia para prevenir, mitigar y, cuando sea necesario, compensar los efectos adversos que se pueden generar en los espacios sociales de actuación, tanto de naturaleza ambiental, como social y económica, reduciendo los riesgos potenciales de conflictos.

Para ello, debe diseñarse un Plan de Relaciones Comunitarias (PRC), cuyo objetivo debe estar enfocado hacia una eficiente y transparente relación con los grupos de interés y población local presentes en las zonas de influencia del proyecto, mediante la información oportuna, el cumplimiento de las medidas estipuladas en el Plan de Manejo Ambiental y Social y el trámite y solución, a tiempo, de las posibles quejas o sugerencias que pudieran emanar de la población afectada por el proyecto. Para que sea efectivo, el PRC deberá ser aplicado desde el inicio y durante toda la vida útil del proyecto.

Los lineamientos generales de actuación que deben ser considerados al momento de formular el PRC, se presentan en este estudio, con el interés de favorecer la prevención de posibles conflictos socio-ambientales, proponiendo a los promotores del proyecto y a las empresas contratistas y subcontratistas, un conjunto de prácticas socialmente apropiadas a ser implementadas durante las diferentes fases del proyecto.

10.5.5.1 Objetivos del Plan de Relaciones Comunitarias

El objetivo central que sustenta el diseño e implementación del Plan de Relaciones Comunitarias (PRC) es identificar, analizar y gerenciar eficientemente las variables e indicadores de los aspectos sociales clave relacionados con la ejecución del proyecto a fin de maximizar los potenciales impactos positivos y reducir - o en su defecto eliminar – los eventuales impactos adversos que se puedan presentar a partir de la ejecución del proyecto.

Los principales objetivos específicos que deben ser contemplados dentro del PRC son:

1. Establecer buenas relaciones, fundamentadas en la confianza mutua entre las partes, mediante la provisión oportuna de información relevante y transparente acerca del proyecto, sus avances y proyecciones.
2. Fortalecer los procesos de toma de decisiones del proyecto y su capacidad de gestión, garantizando la identificación de las preocupaciones, opiniones y sugerencias de la población, mediante el establecimiento de mecanismos de comunicación y consulta de doble vía, que establezca un balance apropiado entre las expectativas de la población y la capacidad del promotor para generar beneficios a nivel local.
3. Prevenir o minimizar los riesgos e impactos sociales negativos y maximizar los impactos sociales positivos asociados al desarrollo del proyecto, enfocándose en la sostenibilidad ambiental y social, en un marco de deberes y derechos, con respeto a la ley, a la población y al medio ambiente.
4. Detectar tempranamente las posibles causas de conflictos o disturbios sociales para procurar su inmediata atención y prevención.
5. Servir de apoyo en caso de requerir realizar compensaciones diversas, reasentamientos involuntarios o asistencia social a posibles afectados por el proyecto.

10.5.5.2 Niveles de Actuación

Para ser desarrollado en forma efectiva, el PRC debe estar fundamentado en las actividades claves, desde la perspectiva social, relacionadas con el desarrollo del proyecto, las cuales se presentan en la Tabla 10-17.

Tabla 10-17
Actividades Claves de Relacionamento Comunitario
Durante el desarrollo del Proyecto

Actividad	Fase de Planificación	Fase de Construcción/Operación	Programas relevantes de Relaciones Comunitarias
Manejo de percepciones y expectativas de los grupos de interés	Actividad de Información y Consulta permanente	Información y Consulta Permanente	Comunicación y Consulta (incluyendo Procedimiento para el Manejo de Quejas y Consultas)
Negociación y acuerdos por intervención de espacios ocupados en servidumbre o en propiedad particular	Desarrollo y negociación de acuerdos	Implementación de las medidas de compensación y seguimiento	Adquisición de Tierras y Compensación Social
Manejo de expectativas laborales	Identificación de trabajadores potenciales. Negociación con contratistas sobre uso de mano de obra local	Monitoreo de la implementación del programa	Contrataciones
Minimizar la interacción trabajador-población local	Establecimiento de reglas claras y Código de Conducta a ser seguida por los trabajadores	Monitoreo de la implementación del proceso	Comunicación y Consulta Capacitación en Relaciones Comunitarias al personal del proyecto/Inducción acerca del Código de Conducta
Minimizar impactos en relación a las	Proceso de información y	Proceso de información oportuna a población local	Comunicación y Consulta

Actividad	Fase de Planificación	Fase de Construcción/Operación	Programas relevantes de Relaciones Comunitarias
actividades del proyecto	consulta a población local y grupos de interés	y grupos de interés Monitoreo del Plan de Manejo Ambiental y Social	Respuesta a emergencias PMA
Herramientas de Gestión Socio-ambiental	Definición de ámbitos de actuación	Implementación de actividades y monitoreo (ej. capacitación, formación, salud)	Según se especifique en el PRC

Elaborado por URS Holdings

En la Tabla 10-18 se presentan los principales lineamientos de participación dentro del PRC que deben ser tomados en cuenta para una estrategia de comunicación dinámica y flexible.

Tabla 10-18
Elementos del Programa de Relaciones Comunitarias

Objetivo General	Lineamientos de Participación	Resultados Esperados
Favorecer la comunicación e información entre los diversos actores involucrados, para prevenir, mitigar y/o minimizar las situaciones de conflicto	La estrategia de participación, divulgación, comunicación y resolución de conflictos deberá promover el intercambio transparente y oportuno de información entre las diversas instancias del proyecto y la respuesta temprana a posibles conflictos sociales	Equipo técnico de Relaciones Comunitarias, asignado a la obra, tanto por parte del promotor como de contratistas, para el manejo de las relaciones comunitarias durante la etapa de construcción del proyecto. Para la etapa de operación, personal del promotor o empresa operadora del sistema deberá asignar personal de RC
		100% de cumplimiento de acuerdos establecidos con posibles afectados
		100% de cumplimiento en la información oportuna a la población acerca de los avances y requerimientos del proyecto
		100% de cumplimiento en la atención

Objetivo General	Lineamientos de Participación	Resultados Esperados
		oportuna a quejas e inquietudes de la población
		70% de reducción de la presión social sobre el proyecto, al finalizar el primer año de la etapa de construcción

Fuente: URS Holdings.

10.5.5.2 Sitios y Medios para Recibir Consultas y/o Quejas

Los contratistas asignados a la ejecución de la obra deberán contar con una oficina de relaciones comunitarias, accesible a los residentes del área de influencia del proyecto, con personal especializado encargado de brindar información acerca del proyecto, atender consultas y/o reclamos o cualquier otro requerimiento comunitario. Adicionalmente, el promotor de la obra deberá asignar personal para asegurar un estrecho seguimiento a los asuntos sociales del proyecto y al cumplimiento del contratista, e intervenir, cuando sea necesario, para garantizar las buenas relaciones comunitarias.

Es de primordial importancia, divulgar a la comunidad los mecanismos de comunicación con promotores y contratistas, especialmente a través de los mecanismos establecidos localmente, como pueden ser las Juntas Locales, Juntas Comunales, Municipios y otras, además de que se debe ofrecer espacios alternativos para la recepción de consultas y/o quejas, entre los que destacan: número de teléfono habilitado y un correo electrónico.

Los procedimientos para la presentación de consultas y/o quejas deben estar a disposición de las autoridades locales de cada comunidad. Debe tomarse en cuenta, sin embargo, que la interacción cara a cara es fundamental. En ese sentido, las visitas periódicas de personal de relaciones comunitarias en las diversas comunidades es un elemento catalizador de posibles conflictos.

10.5.5.3 Registro

El personal asignado para atender los asuntos comunitarios durante el desarrollo de la obra, deberán registrar todas las visitas, llamadas telefónicas, denuncias o comentarios escritos producidos a través de notas, correos electrónicos o teléfonos. Este registro de comunicaciones deberá contener como mínimo:

- Sitio donde se recibió la comunicación
- Fecha y Hora de la comunicación
- Nombre, número de cédula y número de teléfono del informante
- Comunidad a la que pertenece el informante
- Descripción de la consulta, queja, solicitud y/o comentario
- Nombre de la persona que tramitó la comunicación
- Respuesta brindada por el personal que atendió la comunicación
- Nombre de la persona y oficina a la cual se traslada la información para continuar el proceso.

Los procedimientos básicos a seguir por parte del personal encargado de relaciones comunitarias para el registro documental del proceso de relacionamiento comunitario, deben incluir:

- Emitir mensualmente un informe de las consultas, quejas, solicitudes y/o comentarios de la población recibidas, su estado de avance y si hubo resolución de éstas. Este informe deberá ser remitido a los promotores y a la persona contacto designada por el/los contratistas.
- Elaborar semestralmente, un Boletín Informativo de Relaciones Comunitarias, donde se incluya estadística pertinente a las consultas, quejas, solicitudes y/o comentarios presentados por la población, recibidos, aceptados y debidamente tramitados y resueltos. Este boletín deberá hacerse público en los municipios correspondientes.
- Presentar anualmente un informe de gestión de relaciones comunitarias a las instancias pertinentes (autoridades reguladoras, locales, promotor del proyecto)

10.5.5.4 Divulgación de Información

La frecuencia y nivel de actividades de comunicación estará en función de las actividades del proyecto y las demandas de los grupos de interés. Se debe generar un proceso permanente de información acerca de los avances del proyecto para reducir los potenciales conflictos que pudieran surgir en torno al proyecto.

Este proceso buscará involucrar a los grupos de interés actualmente identificados, así como a grupos de interés nuevos que pudieran identificarse. Para tal fin, se requiere mantener una base de datos actualizada de actores claves, incluyendo autoridades, líderes comunitarios y cualquier otro actor que pueda facilitar el proceso de divulgación de información, situaciones conflictivas y alternativas de solución a nivel comunitario.

Específicamente, se propone:

- Mantener informada a la población acerca de las actividades del proyecto
- Asegurar que la información divulgada llegue de forma transparente, sin distorsiones, evitando expectativas y temores entre la población
- Generar confianza en la población mediante el diálogo, apertura y acceso a la información oportuna y transparente.
- Lograr el compromiso de los actores involucrados (autoridades, organizaciones, empresarios, sociedad civil y comunidades, en general) con el proyecto.

Para cumplir con estos propósitos, el proceso de comunicación utilizará herramientas facilitadoras como:

- Visitas Informativas: Se programarán visitas informativas a los municipios involucrados y a las entidades y organizaciones que así lo soliciten, con el propósito de mostrar las actividades y avances del proyecto

- Reuniones Informativas: Cuando se requiera, se realizarán reuniones con la población del área de influencia del proyecto, los potenciales afectados y/o líderes comunitarios, para abordar temas de interés.
- Medios de Comunicación: Se emitirán comunicados y se brindará información a los diversos medios de comunicación para facilitar la divulgación de información referente al proyecto.
- Material Informativo: Se producirá material informativo escrito y visual acerca del proyecto, para ser repartidos entre los grupos de interés, entidades gubernamentales e instituciones educativas y otras que se requiera. Así mismo, se deberá mantener actualizada la página web de la Secretaría del Metro de Panamá, con los avances de la obra y cualquier otra información de interés público.

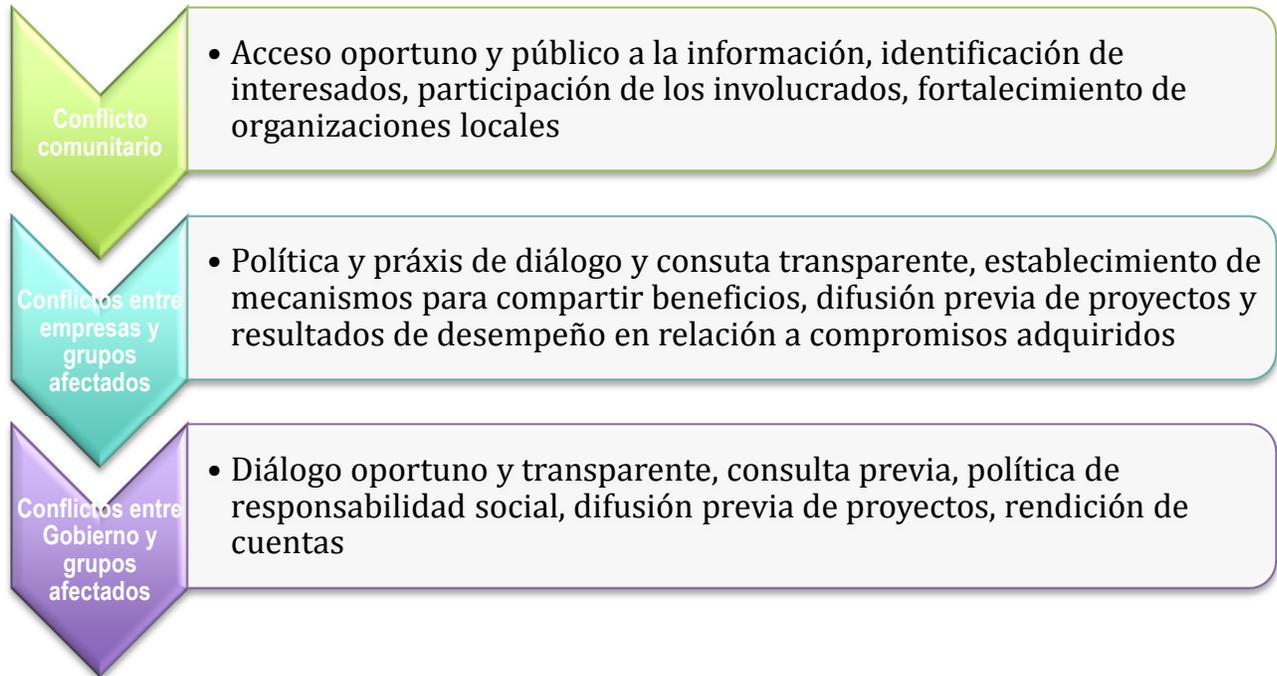
10.5.5.5 Resolución de Conflictos

El conflicto social es un proceso complejo que se produce cuando algún sector de la sociedad puede percibir que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios a los de una acción particular. Ocurre con frecuencia ante una modificación o transformación a la realidad social, económica, política o ambiental conocida, producto de factores como: incertidumbre, temor al cambio, experiencias previas, fragilidad del entorno y otras. Un conflicto potencial no necesariamente se debe percibir como situación de tensión o crisis, pero puede llegar a serlo si no se maneja apropiadamente.

Los conflictos pueden ser multipolares aunque tengan la apariencia de una disputa entre dos partes. Esto es clave en la determinación de cuáles métodos de resolución de conflictos son susceptibles de responder a la naturaleza y alcances del problema.

A través de un inventario de conflictos potenciales que pudieran surgir en relación al proyecto, se puede identificar escenarios y causas de conflictos reales y potenciales entre diferentes actores, aún dentro de grupos de interés afines. De este modo, se pueden visualizar conflictos dentro y entre comunidades, entre éstas y el Estado o las empresas, entre otros, así como los posibles mecanismos de prevención.

Figura 10-20. Mecanismos de Prevención de Conflictos



Elaborado por URS Holdings, Inc.

En la República de Panamá, los métodos de resolución de conflictos están debidamente normados a través del Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999 “*Por el cual se establece el Régimen General de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación*” (Gaceta Oficial 23837 de 10 de julio de 1999) y el Resuelto 106-R 56 de 30 de abril de 2001 del Ministerio de Gobierno y Justicia “*Por el cual se dictan algunas disposiciones para dar cumplimiento al Decreto Ley No. 5 de 8 de julio de 1999*” (Gaceta Oficial 24296 de 8 de mayo de 2001), que reglamenta la inscripción de la idoneidad profesional a los mediadores y crea el Registro de Mediadores dentro del mencionado Ministerio de Gobierno y Justicia.

Adicionalmente, pueden utilizarse métodos alternativos, siempre con la intención de prevenir la escalada de un conflicto social. En la Tabla 10-19, se presentan los principales métodos de resolución de conflictos aplicables para el proyecto.

Tabla 10-19
Métodos de Resolución de Conflictos

Método de Resolución de Conflicto	Descripción
Negociación	Encuentro de las partes, intercambio de pareceres, puntos de vista y argumento, de manera abierta y frente a frente. No requieren presencia de terceros. Acuerdos pactados entre las partes.
Arbitraje	Requiere de un tercero neutral, denominado árbitro, quien determina el sentido de los acuerdos y conclusiones del proceso. Si cada parte nombra a un árbitro se debe designar un tercero. Es un procedimiento formal determinado por ley.
Conciliación	Dos partes involucradas son asistidas por un tercero, denominado conciliador, que facilita la comunicación y busca puntos de convergencia para convenir acuerdos o procesos para resolver el conflicto.
Mediación	Encuentro de las partes ante un tercero, denominado mediador, quien opera como conciliador, pero no condiciona ni define el sentido de los acuerdos entre las partes. Solo facilita el proceso de intercambio.
Diálogo Facilitado	Es un medio alternativo usado en materia ambiental, en el que se busca consensos en torno a puntos de divergencia entre las partes. Se cuenta con un agente especializado para catalizar posiciones y facilitar la comunicación e información entre las partes. El agente no toma partido ni influye entre los acuerdos.

Elaborado por URS Holdings.

10.5.5.6 Rendición de Informes

Los aspectos relacionados a la rendición de informes relacionados con el proyecto, en materia de relaciones comunitarias, se presentan en la Tabla 10-20, a continuación.

Tabla 10-20
Rendición de Informes

QUIÉN	CÓMO	CUÁNDO	PARA QUIÉN
Promotor del Proyecto	Informes Públicos de Desempeño (escritos, digital y divulgados en página web)	Cada 6 meses	*Autoridades *Instituciones Financieras *Grupos de Interés
Especialistas Ambientales y Sociales	Informes de Resultados, con recomendaciones y acciones de mejoramiento al PMA del proyecto y Programas específicos de Relacionamento Comunitario Informes especiales ante eventos imprevistos que documenten magnitud de impactos y medidas implementadas	Cada mes Extraordinario en caso de evento	*Administrador del Proyecto *Encargado de Ambiente del/los contratista(s)
Contratistas y Sub-contratistas	Informes completos y detallados de actividades y resultados de gestión socio-ambiental, de acuerdo a la fase del proyecto y en correspondencia con el PMA del Estudio de Impacto Ambiental y Programas específicos diseñados para el Relacionamento Comunitario y otros que apliquen	Cada Trimestre y al finalizar el periodo de construcción	*Promotor del Proyecto *Entidades fiscalizadoras a nivel nacional

Elaborado por URS Holdings